ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

Custom Asia
Consultants in Customs and Brand Strategy

DGA
Digital Government Development Agency

ปี 2561

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

วัตถุประสงค์ของโครงการ

01 ศึกษา ทบทวน และพัฒนาแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์สำหรับใช้ในการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

02 สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด

03 ทราบถึงปัจจัยที่ใช้ในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

04 เผยแพร่ข้อมูลสถานภาพการพัฒนารัฐบาลดิจัทัล เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ขั้นตอนการศึกษา



1. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ



2. การสัมภาษณ์เชิงลึก



3. การจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



4. การเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ

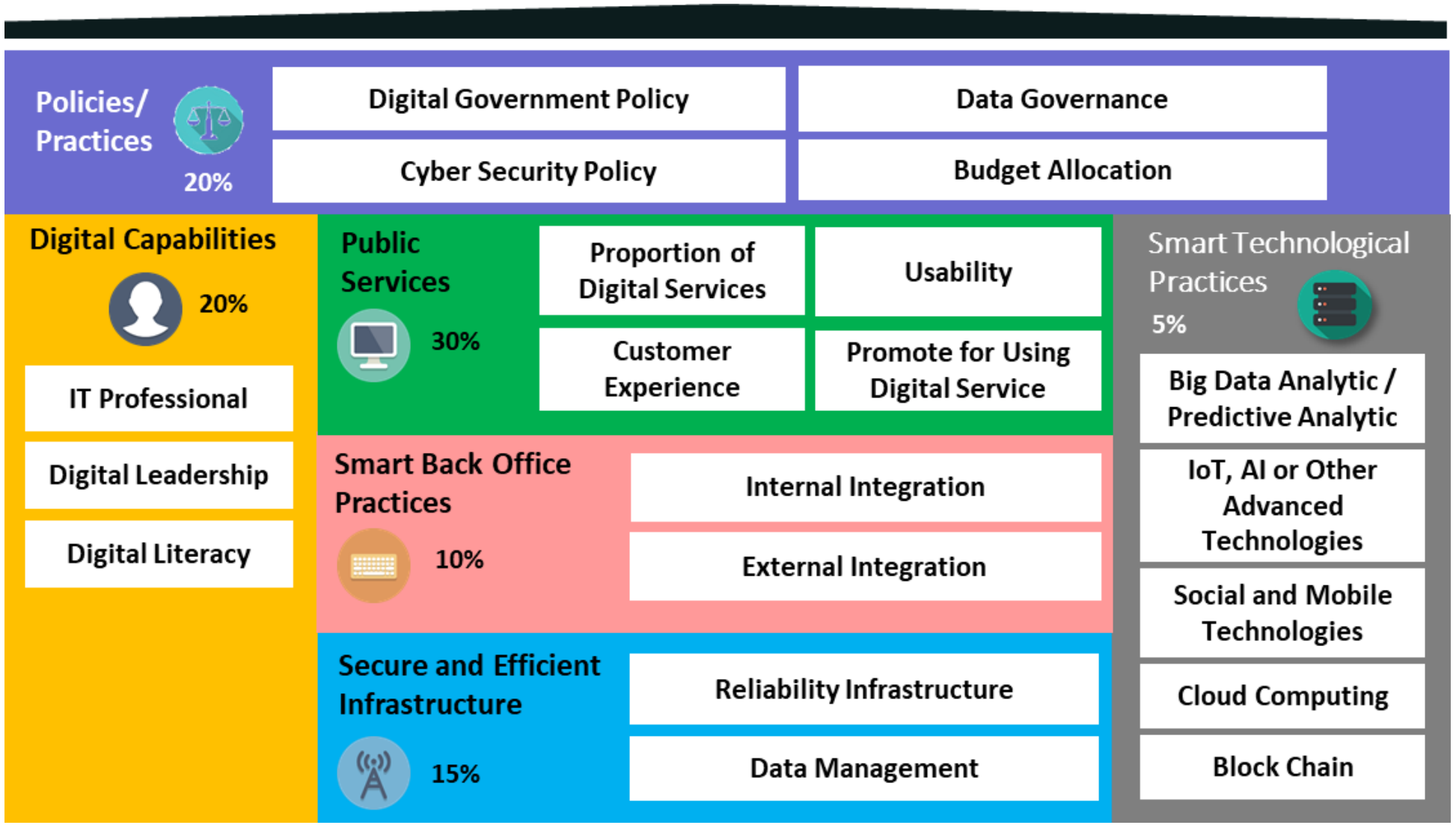


5. การสำรวจออนไลน์



6. การติดตาม / สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

Framework ปี 2561



ผลการสำรวจ
ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

ข้อมูลอัตราตอบกลับ

จากที่การสำรวจทั้งหมด 1,763 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น 1,524 หน่วยงาน





หน่วยงานระดับกรม

จากที่ติดต่อ จำนวน 319 หน่วยงาน มีการตอบกลับ 287 หน่วยงาน





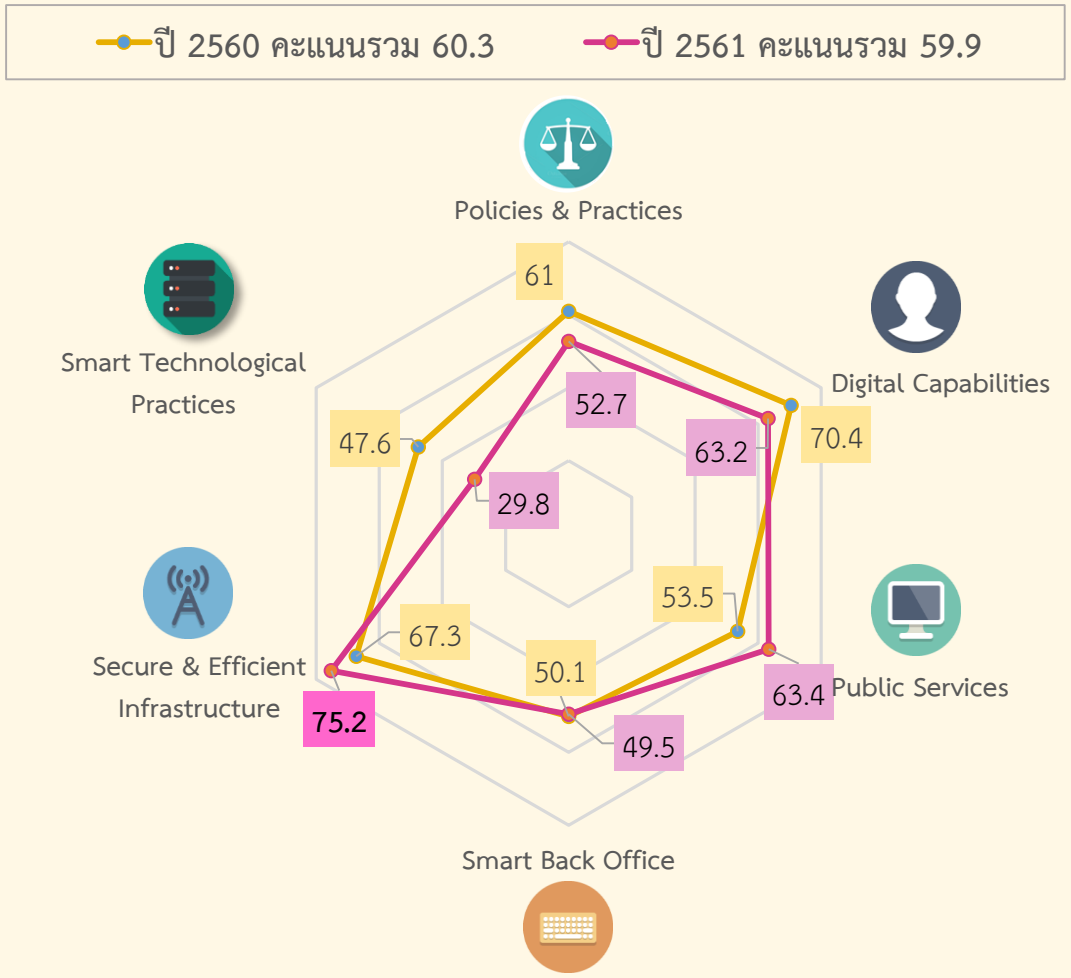
หน่วยงานระดับจังหวัด

จากที่ติดต่อ จำนวน 1,444 หน่วยงาน มีการตอบกลับ 1,237 หน่วยงาน

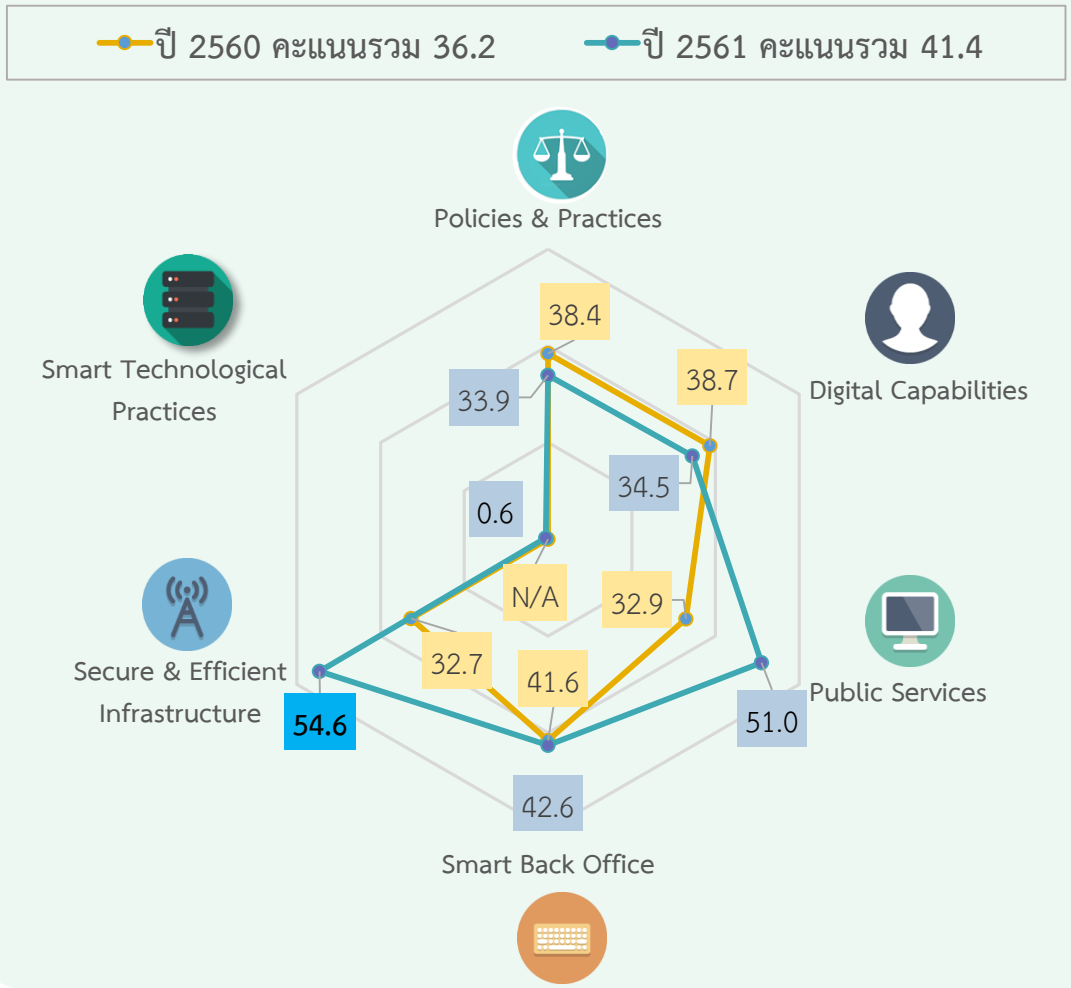


คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัด

คะแนนระดับกรม



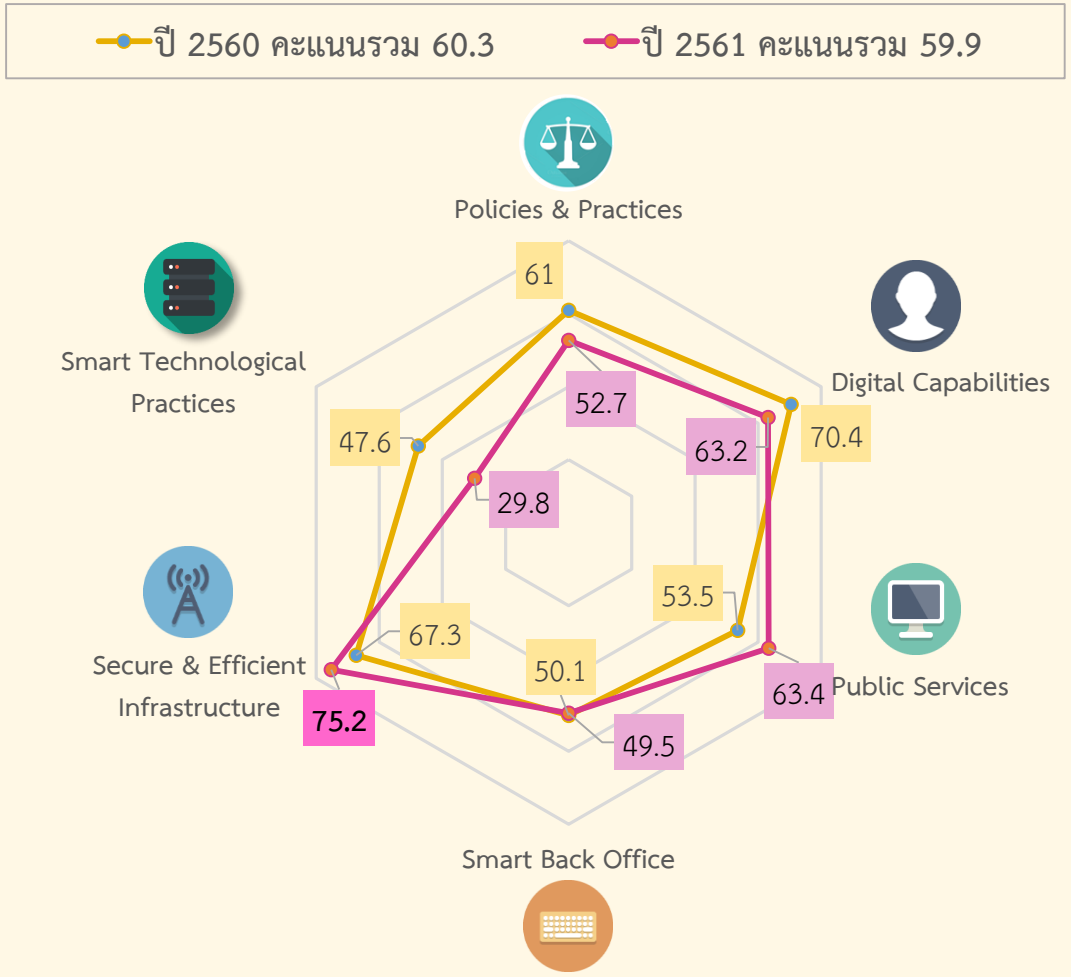
คะแนนระดับจังหวัด



หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดรอง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2560 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์

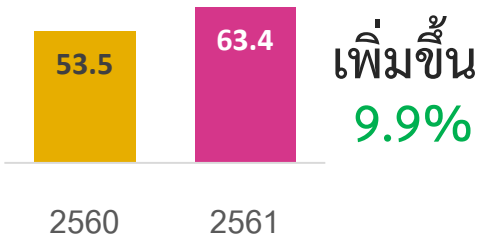
คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรม

คะแนนระดับกรม



มิติที่พัฒนาอย่างโดดเด่นจากปีก่อน

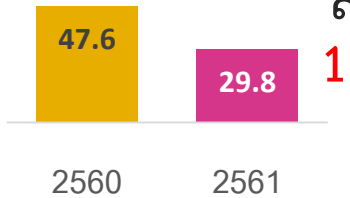
มิติที่ 3 บริการภาครัฐ



เพิ่มขึ้น 9.9%

มิติที่คะแนนลดลงอย่างชัดเจน

มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะ



ลดลง 17.8%

หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดรอง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2560 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์ มีการเพิ่มตัวชี้วัด Cloud Computing & Block Chain

DGA
Digital Government Development Agency

ปี 2561

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

Score by Pillar of Departmental Agency

Policies & Practices

Policy/Practices

52.7

Digital Government Policy

60.7

Data Governance

30.6

Cyber Security Policy

48.1

Budget Allocation

74.6

Digital Capabilities

Digital Capabilities

63.2

IT Professional

79.9

Digital Leadership

44.4

Digital Literacy

49.4

Public Services

Public Services

63.4

Proportion of Digital Services

60.6

Customer Experience

74.6

Promotion for Using Digital Service

58.0

Usability

57.5

DGA
Digital Government Development Agency

ปี 2561

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

Score by Pillar of Departmental Agency

Smart Back Office Practices

Smart Back Office Practice

49.5

Internal Integration

55.0

External Integration

44.0

Secure and Efficient Infrastructure

Secure and Efficient Infrastructure

75.2

Reliability Infrastructure

73.3

Data Management

87.5

Smart Technological Practices

Smart Technological Practice

29.8

Big Data Analytic / Predictive Analytic

33.1

IoT, AI or other Advanced Technologies

9.9

Social & Mobile Technologies

56.0

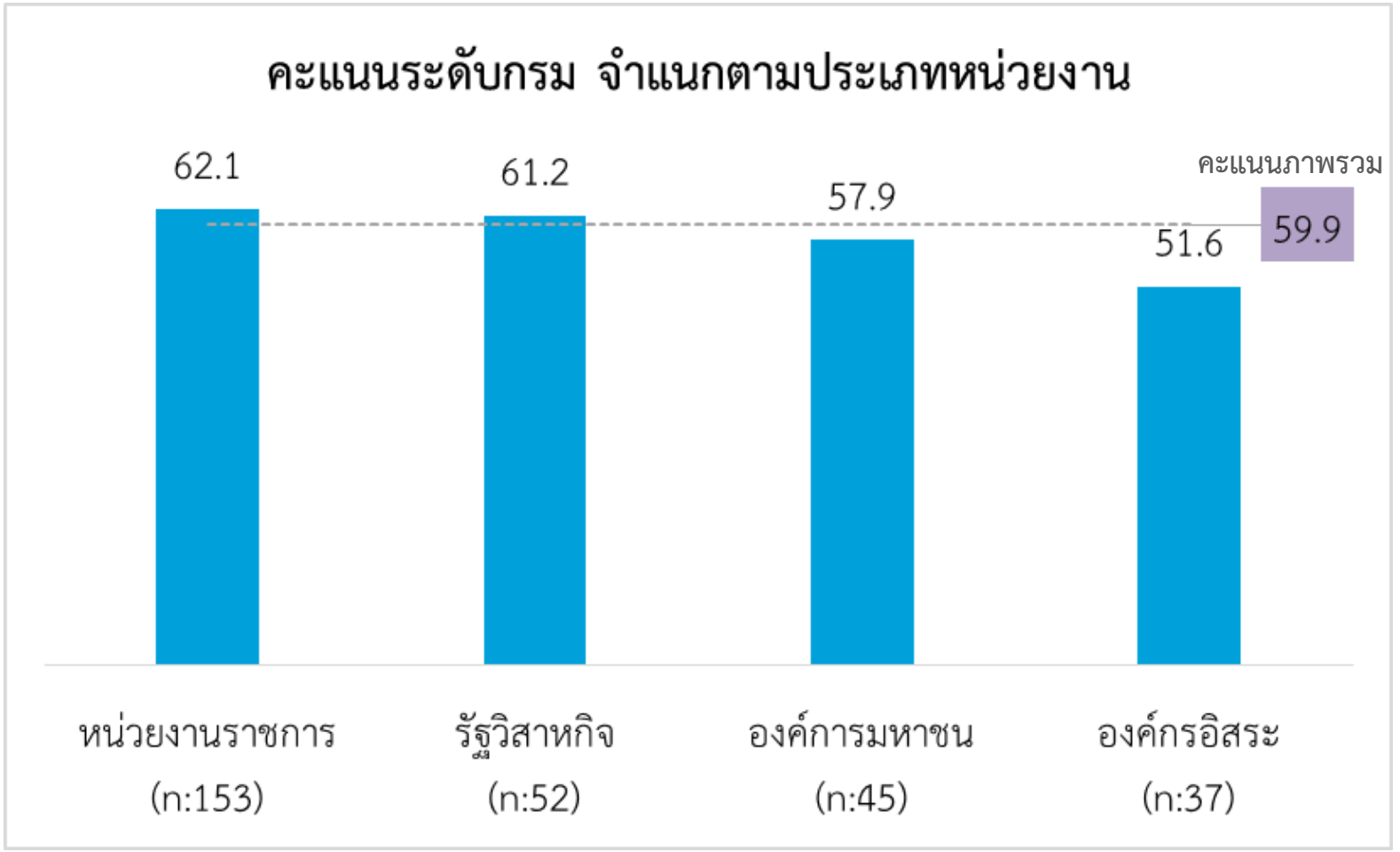
Cloud Computing

41.8

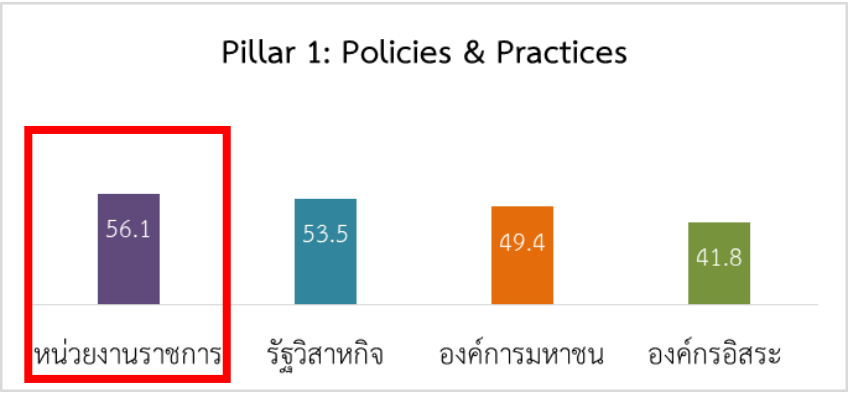
Blockchain

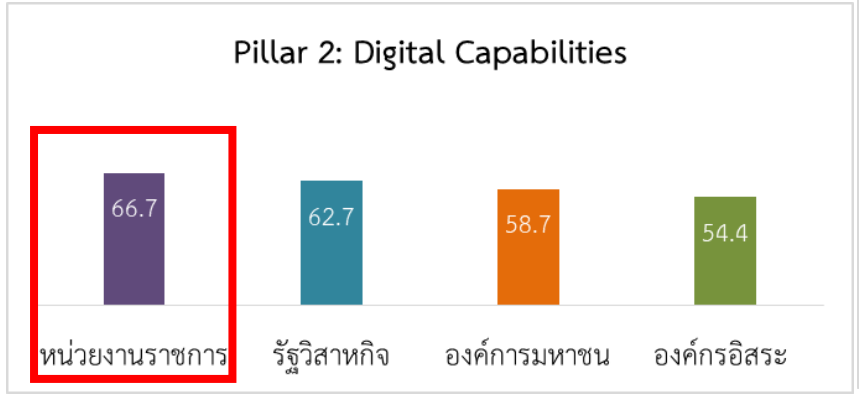
2.7

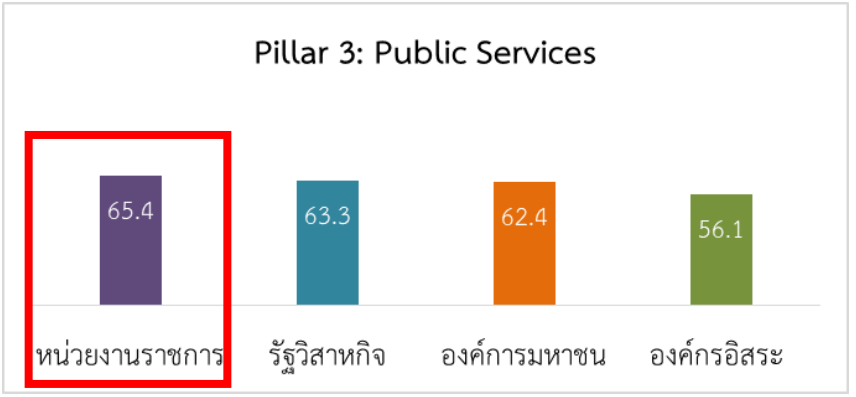
คะแนนหน่วยงานระดับกรม เปรียบเทียบตามประเภทหน่วยงาน

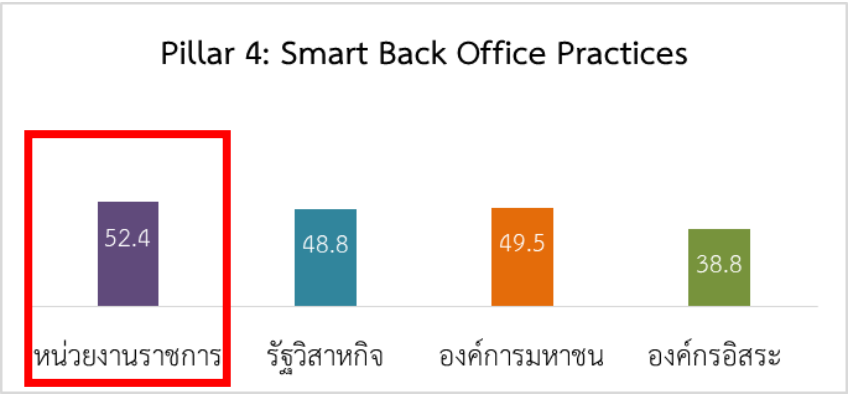


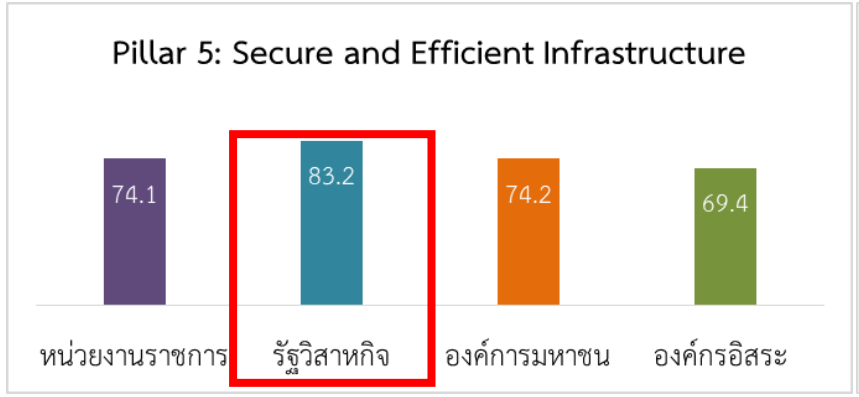
คะแนนหน่วยงานระดับกรมรายมิติ เปรียบเทียบตามประเภทหน่วยงาน

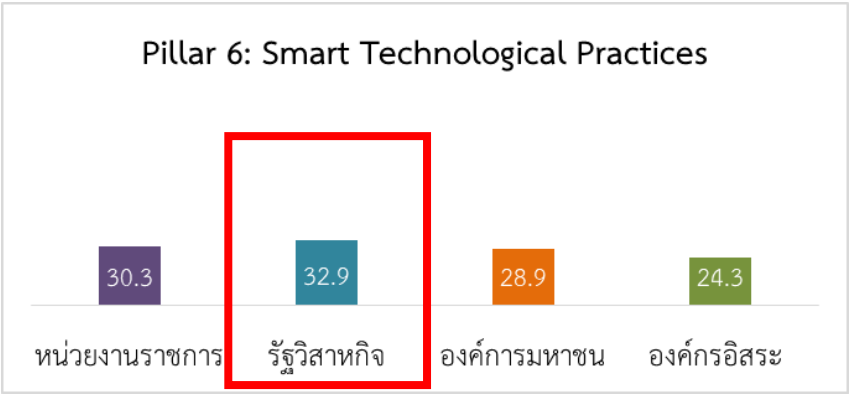






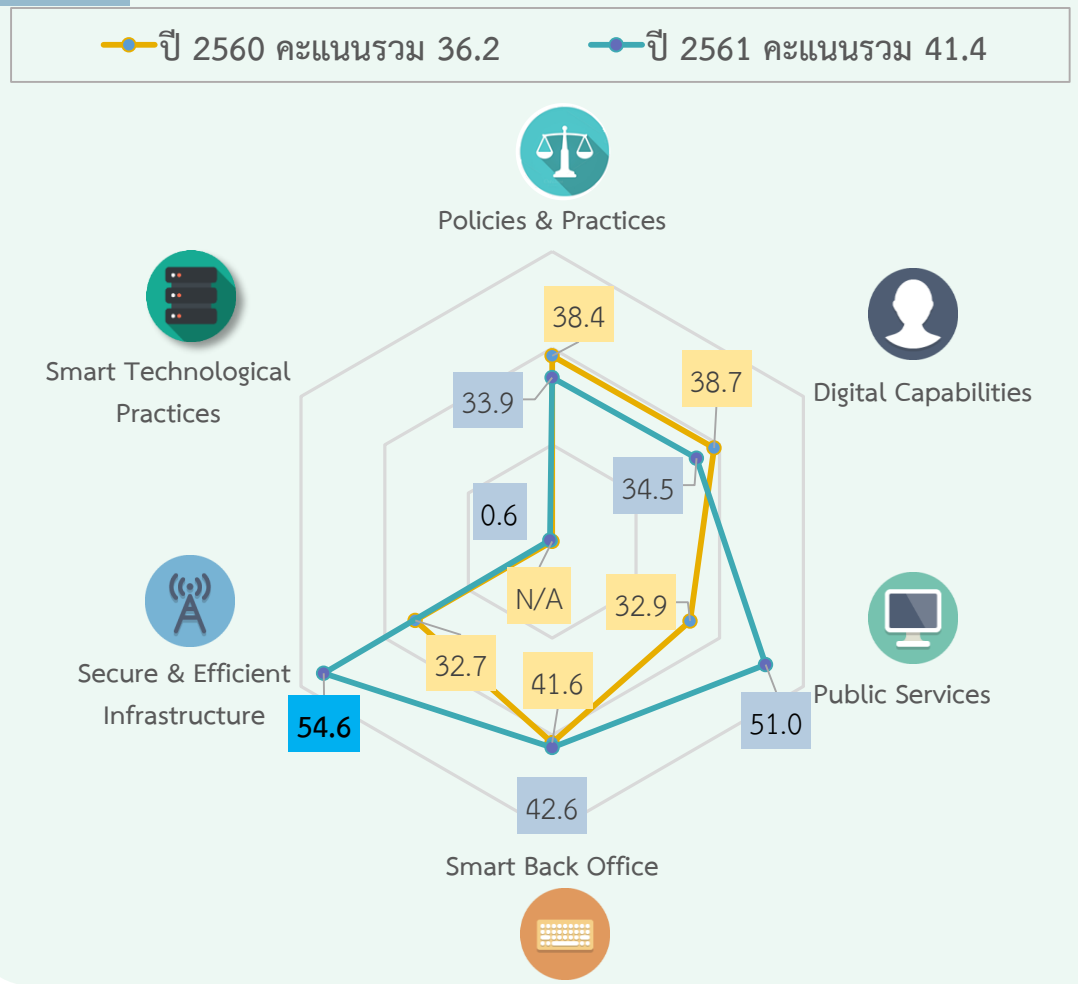






คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับจังหวัด

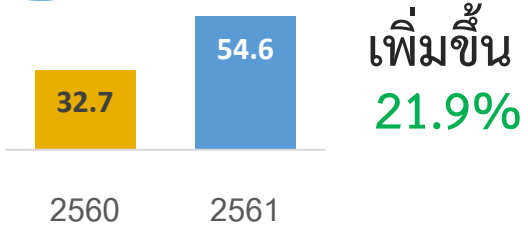
คะแนนระดับจังหวัด



มิติที่พัฒนาอย่างโดดเด่นจากปีก่อน

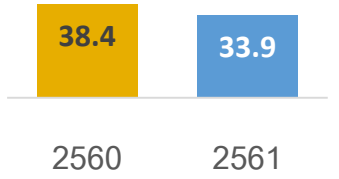
มิติที่คะแนนลดลงอย่างชัดเจน

มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย



เพิ่มขึ้น 21.9%

มิติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ



ลดลง 4.5%

หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดรอง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2560 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์ ประเด็นตัวชี้วัดลดลงและมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดิจิทัล

DGA
Digital Government Development Agency

ปี 2561

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับจังหวัด

Policies & Practices

Policy/Practices

33.9

Digital Government Policy

44.2

Data Governance

19.8

Cyber Security Policy

37.9

Budget Allocation

24.7

Digital Capabilities

Digital Capabilities

34.5

IT Professional

29.7

Digital Leadership

34.4

Digital Literacy

47.8

Public Services

Public Services

51.0

Proportion of Digital Services

50.5

Customer Experience

60.7

Promotion for Using Digital Service

47.7

Usability

41.2

DGA
Digital Government Development Agency

ปี 2561

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับจังหวัด

Smart Back Office Practices

Smart Back Office Practice

42.6

Internal Integration

41.7

External Integration

43.5

Secure and Efficient Infrastructure

Secure and Efficient Infrastructure

54.6

Reliability Infrastructure

51.0

Data Management

78.0

Smart Technological Practices

Smart Technological Practice

0.6

Big Data Analytic / Predictive Analytic

0.8

IoT, AI or other Advanced Technologies

0.1

Social & Mobile Technologies

1.4

Cloud Computing

0.2

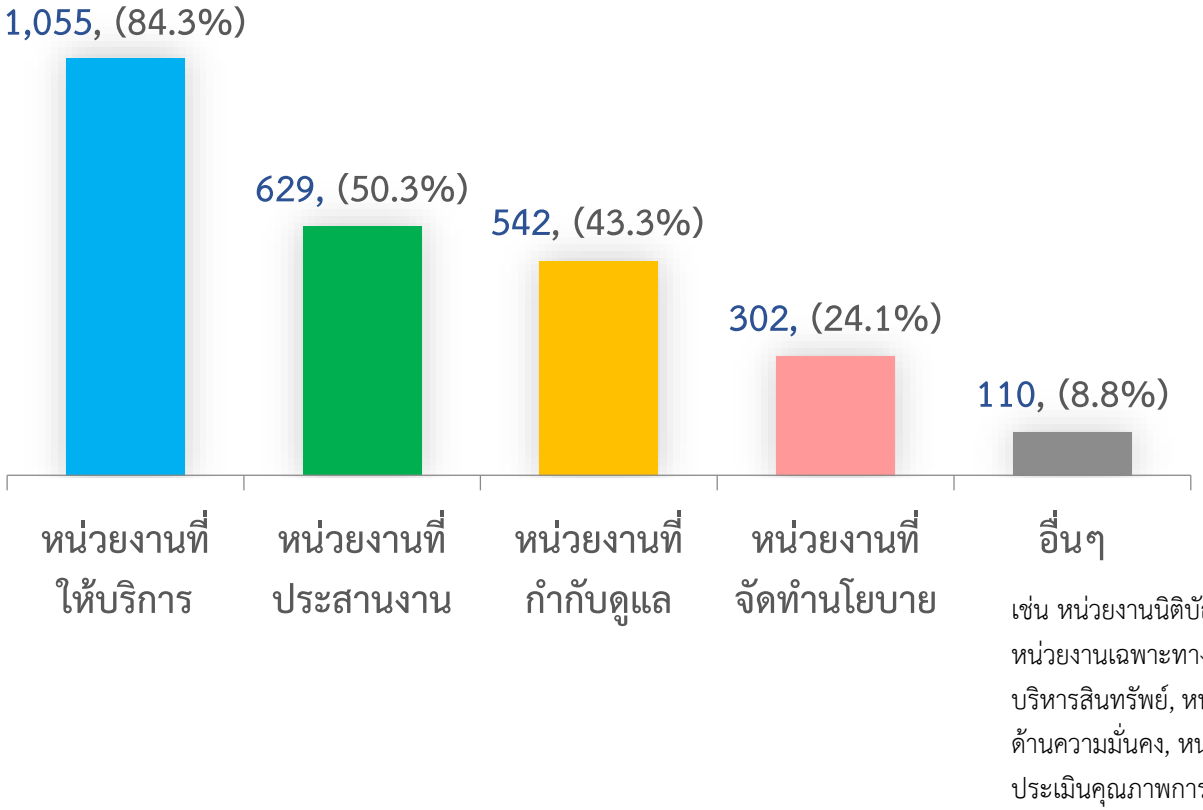
Blockchain

0

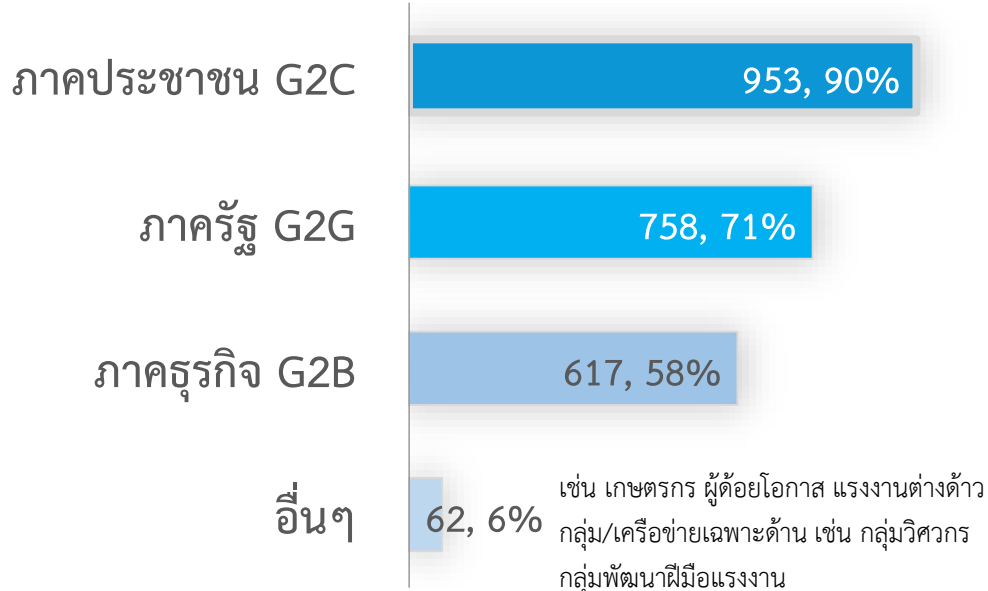
Fact Finding: ประเด็นที่น่าสนใจจากการสำรวจ

ภาพรวมการตอบแบบสำรวจ

หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจจำแนกตามภารกิจ



กลุ่มผู้รับบริการ



หมายเหตุ: *หนึ่งหน่วยงานสามารถมีมากกว่า 1 ภารกิจ

**สัดส่วนเปอร์เซ็นต์ถูกคำนวณจากหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจโดยระดับกรมอยู่ที่ 287 หน่วยงาน และ หน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ที่ 1,237 หน่วยงาน

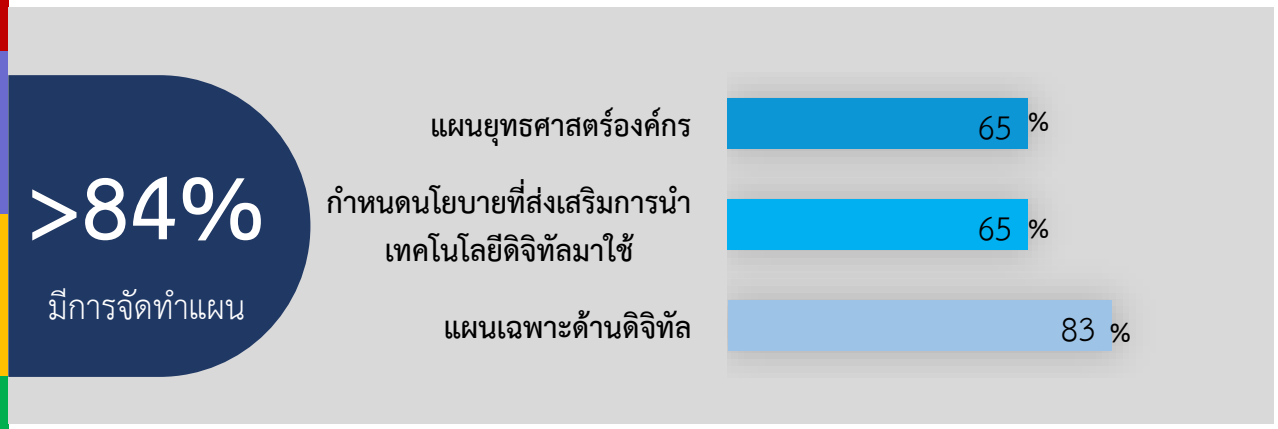


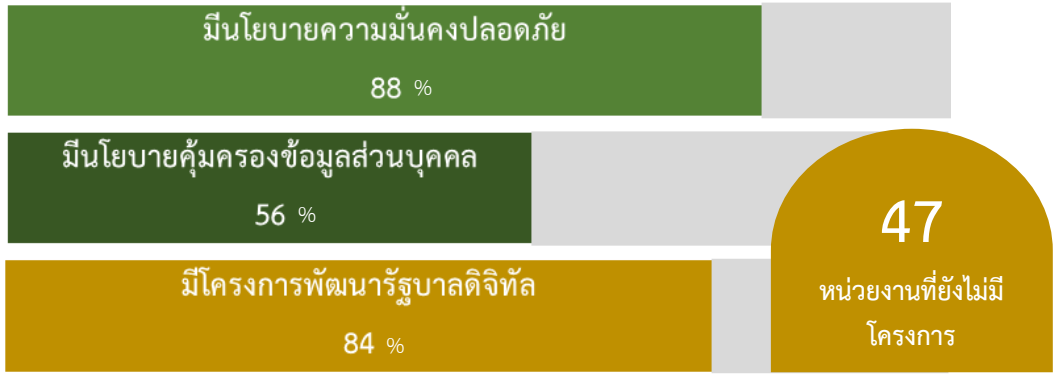
มิติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/Practices)

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

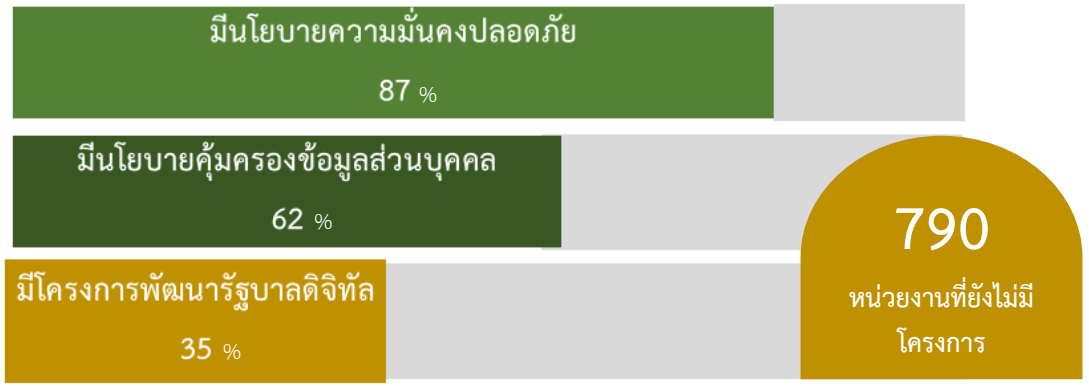
>84%
มีการจัดทำแผน







หน่วยงานระดับกรม

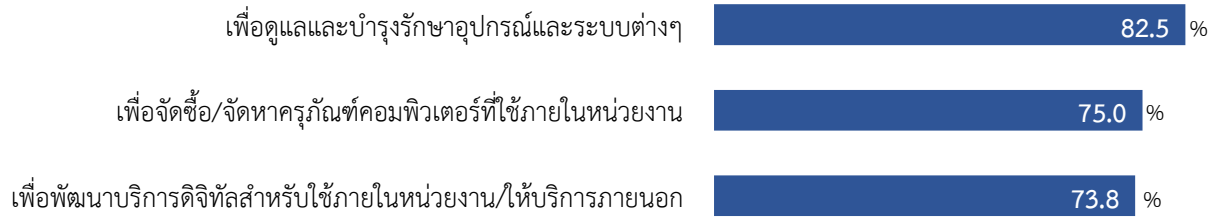


หน่วยงานระดับจังหวัด

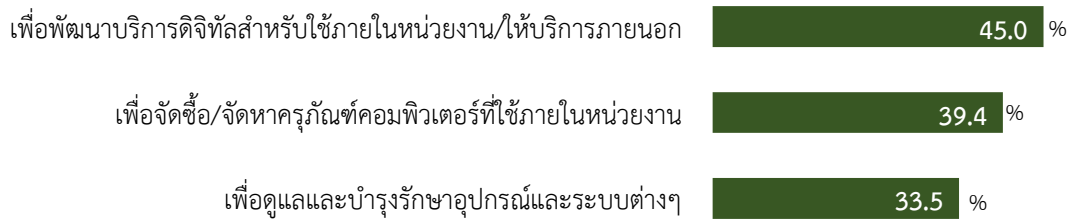
แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

Pillar 1

งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยอยู่ที่ 14% ของงบประมาณทั้งหมด



งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยอยู่ที่ 24% ของงบประมาณทั้งหมด

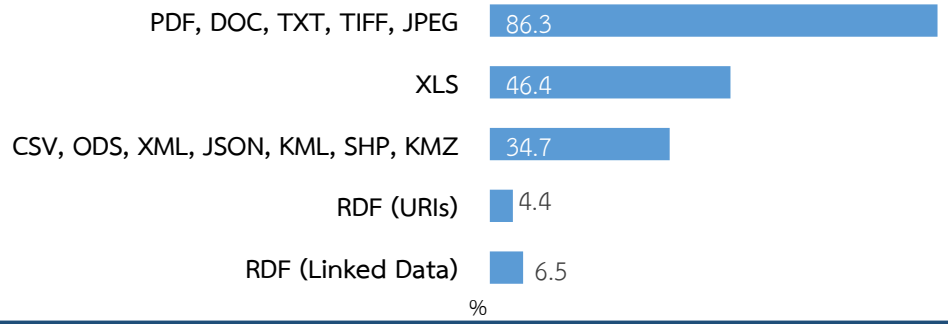


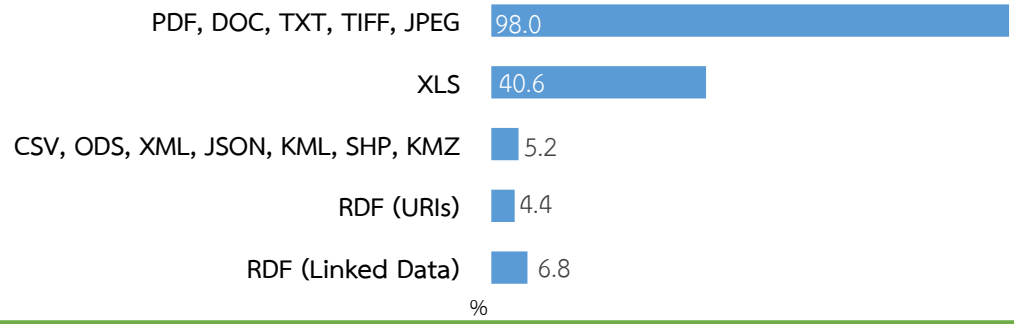
การเปิดเผยข้อมูล





รูปแบบไฟล์ที่เปิดเผยข้อมูล





หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล



data.go.th	เว็บไซต์หน่วยงาน	อื่นๆ
33.1	94	16.1

หน่วยงานระดับกรม

data.go.th	เว็บไซต์หน่วยงาน	อื่นๆ
22.7	94.7	23.9

หน่วยงานระดับจังหวัด



มิติที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

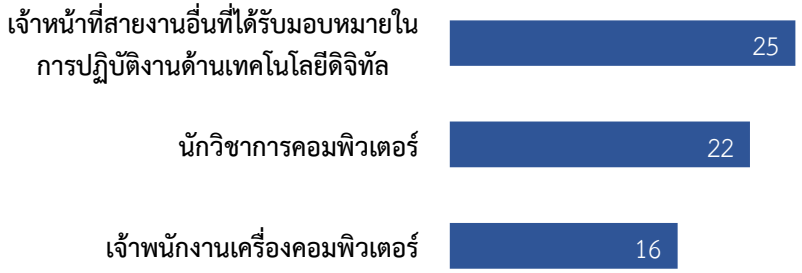
Pillar 2

หน่วยงานระดับกรม

จำนวนเจ้าหน้าที่ IT รวม 15,764 คน

สัดส่วนเจ้าหน้าที่ IT เฉลี่ยอยู่ที่ 9%

หน่วย: คน

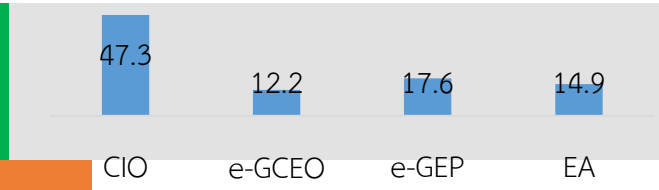


การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย 2 ปี

ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 37.7%

เข้ารับการฝึกอบรม 34.8%



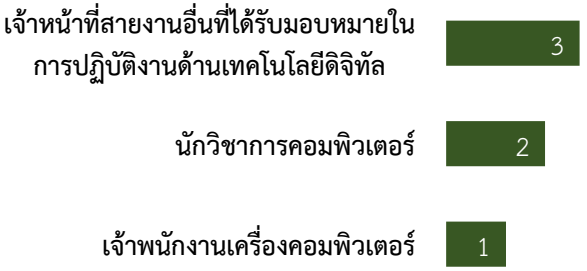
มีการนำแนวคิดดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ 98%

หน่วยงานระดับจังหวัด

จำนวนเจ้าหน้าที่ IT รวม 1,196 คน

สัดส่วนเจ้าหน้าที่ IT เฉลี่ยอยู่ที่ 6%

หน่วย: คน

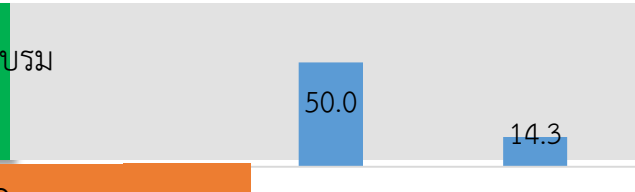


การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย 1.8 ปี

ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 6.8%

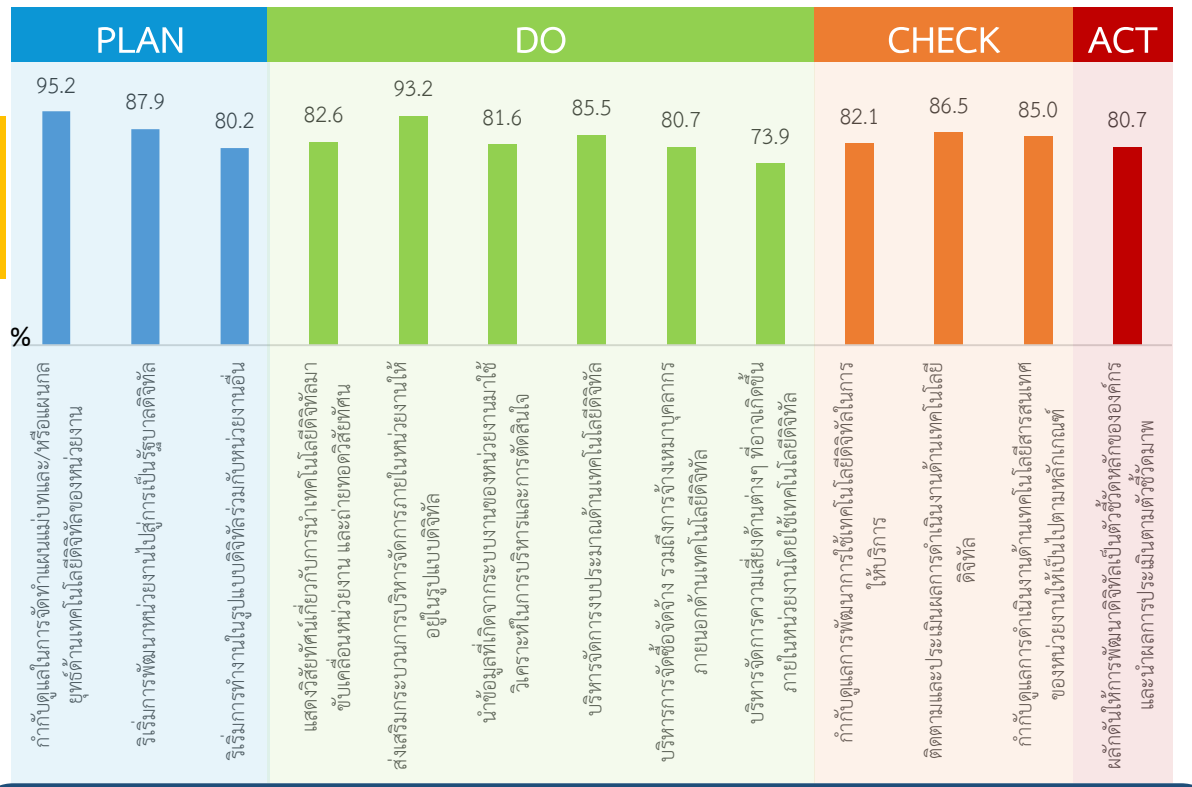
เข้ารับการฝึกอบรม 18.6%



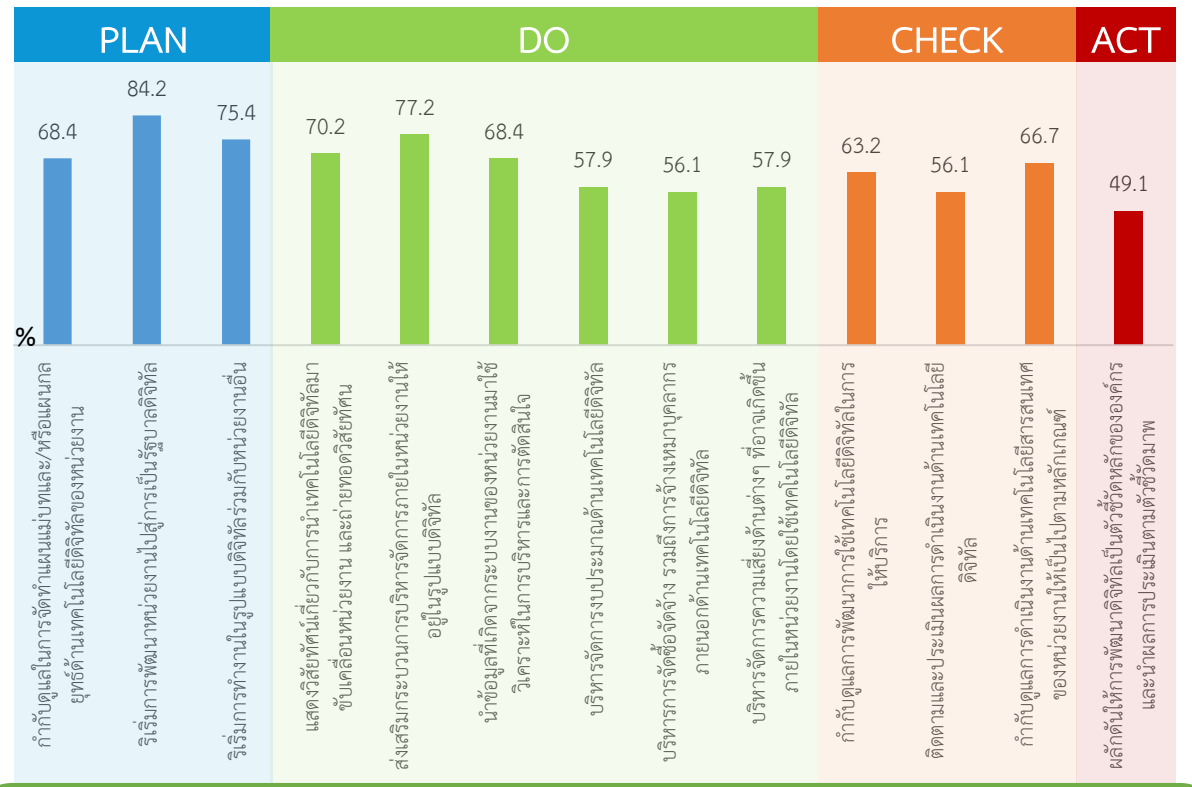
มีการนำแนวคิดดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ 86%

บทบาทหน้าที่ของ CIO

Pillar 2



หน่วยงานระดับกรม

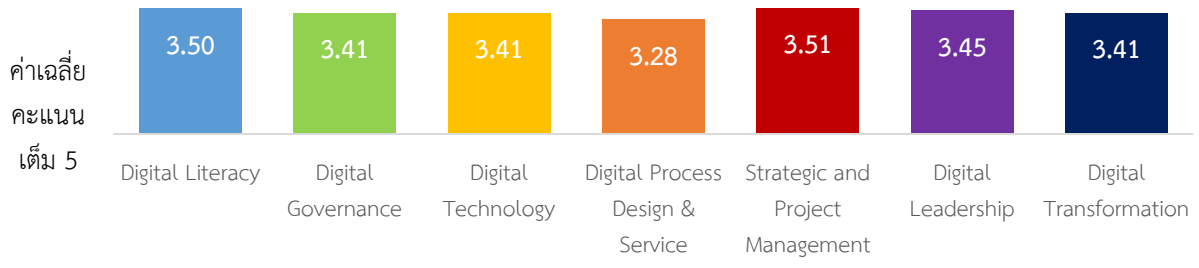


หน่วยงานระดับจังหวัด

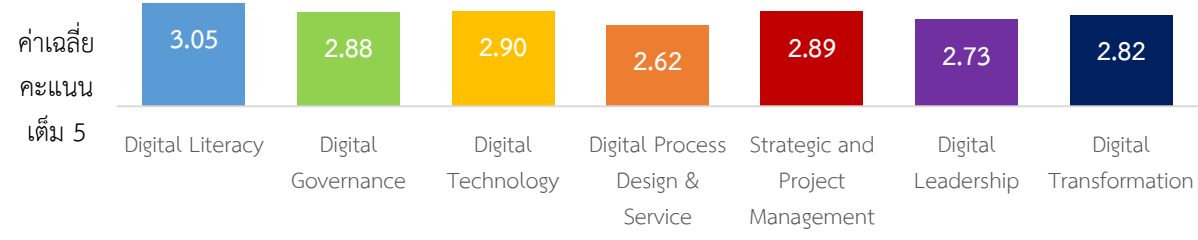


ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร





หน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานระดับจังหวัด



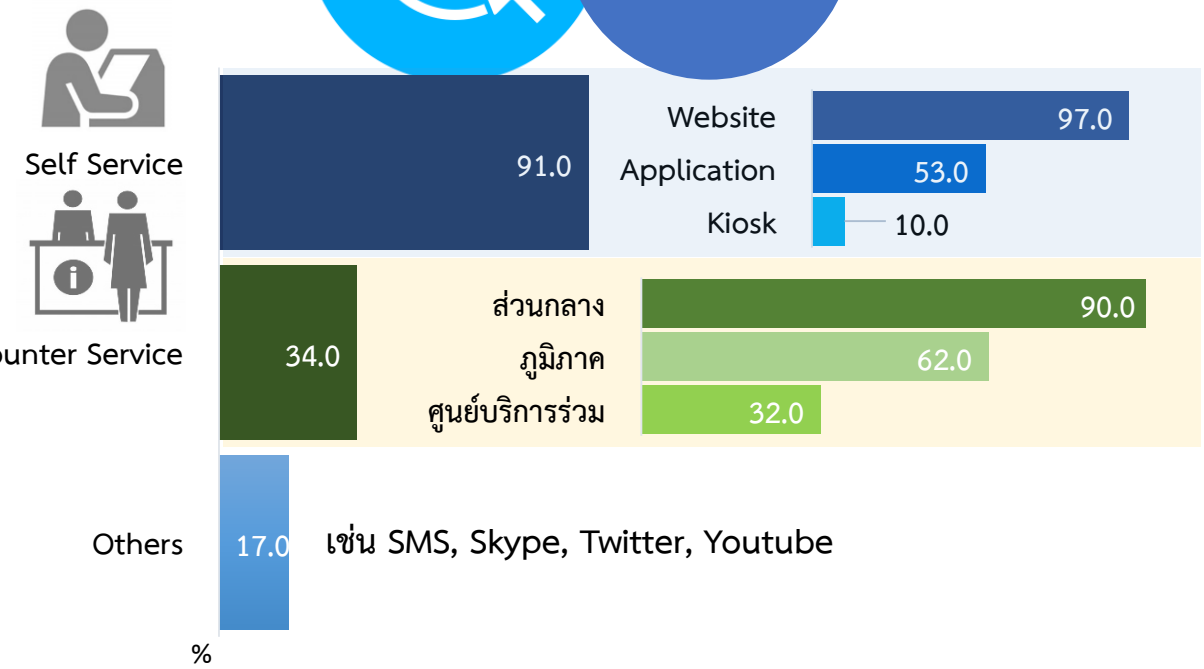
มิติที่ 3 บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Service)

รูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงาน (%)

Pillar 3







หน่วยงานระดับกรม



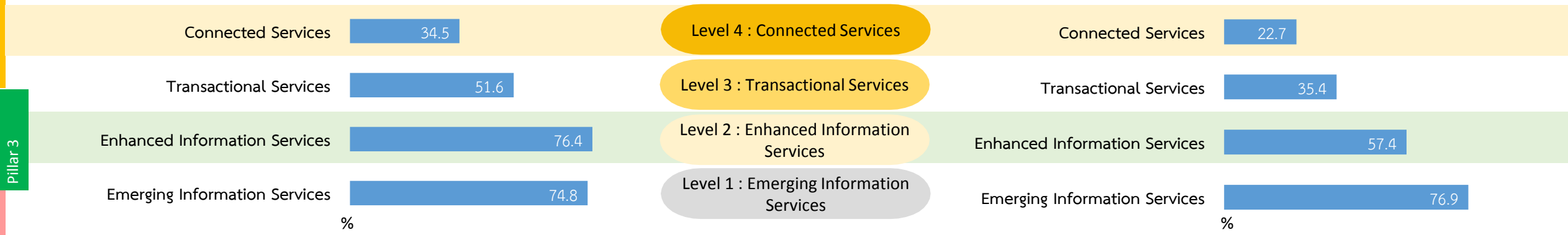


หน่วยงานระดับจังหวัด

บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Service)

Pillar 3

ระดับของการให้บริการดิจิทัล [UN]



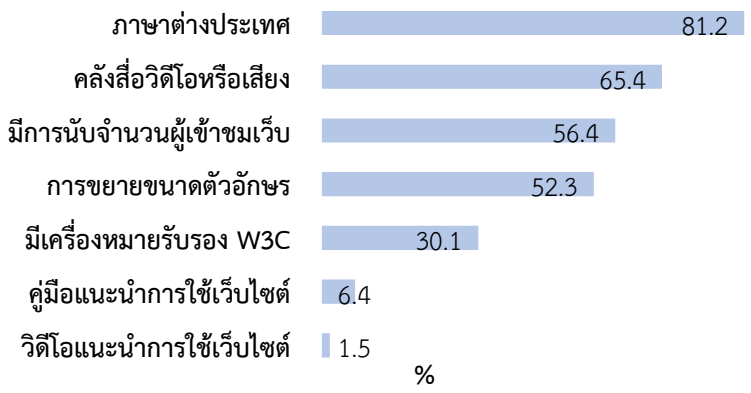
หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

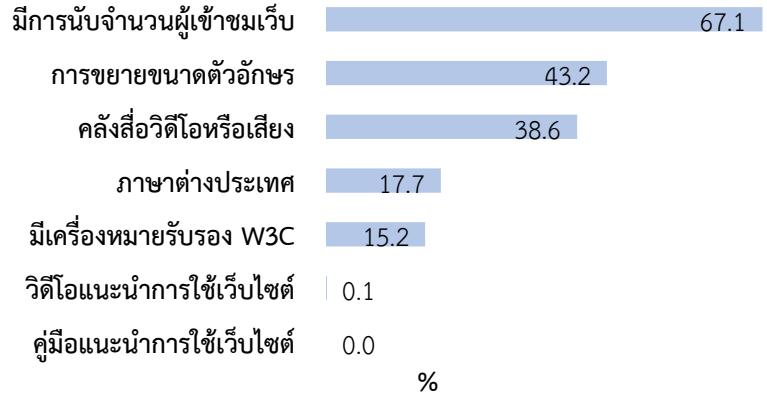
บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Service)

Pillar 3

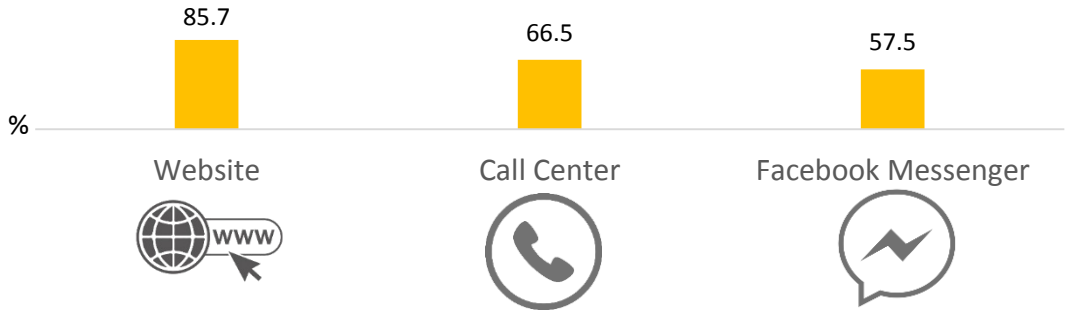
รูปแบบการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์
(จำนวน : หน่วยงาน)

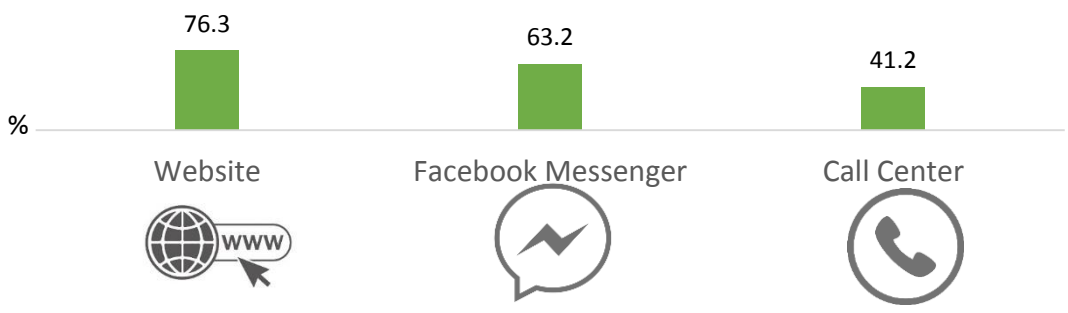


รูปแบบการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์
(จำนวน : หน่วยงาน)



ช่องทางที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารมากที่สุด





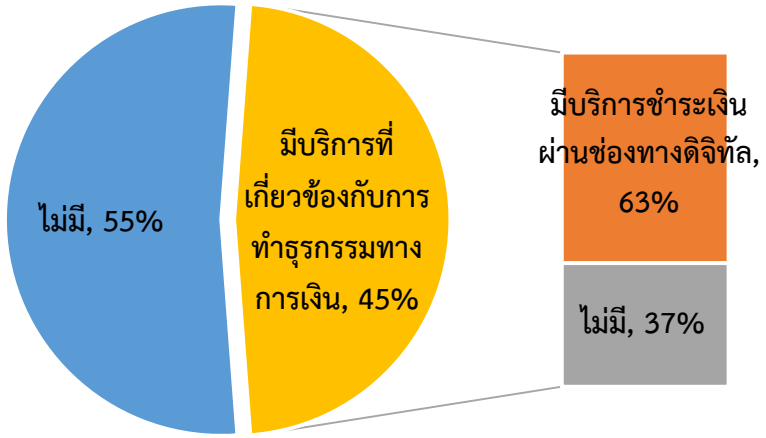
หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Service)

Pillar 3

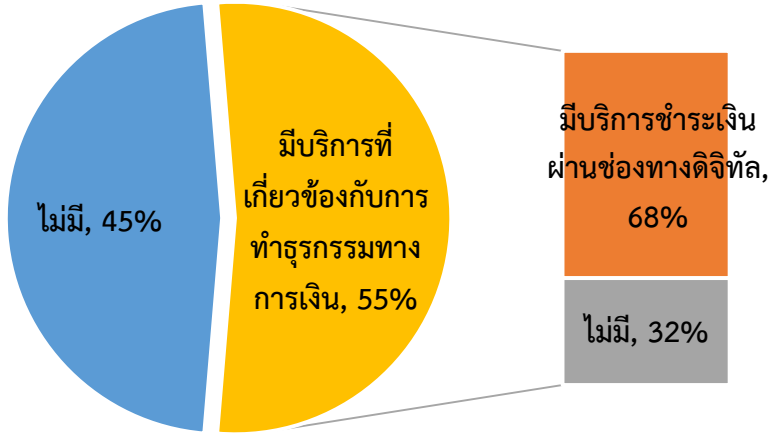
หน่วยงานมีบริการเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน



จำนวนผู้ตอบ: 286

จำนวนผู้ตอบ: 127

หน่วยงานระดับกรม



จำนวนผู้ตอบ: 1,233

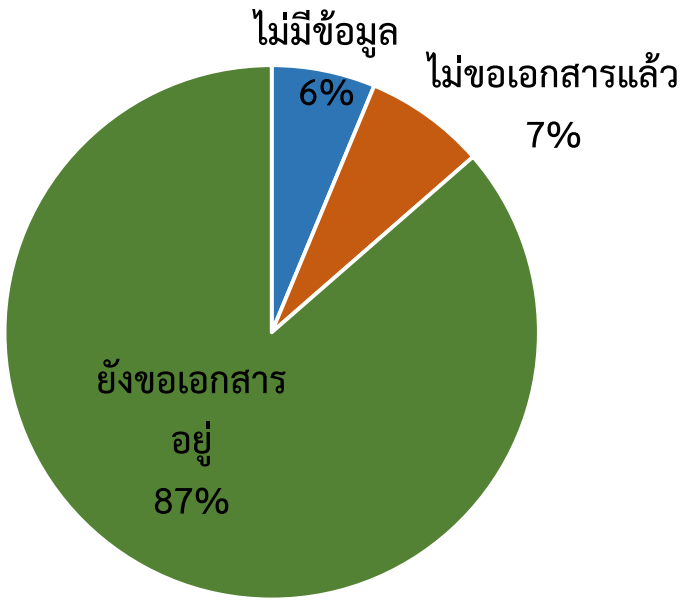
จำนวนผู้ตอบ: 677

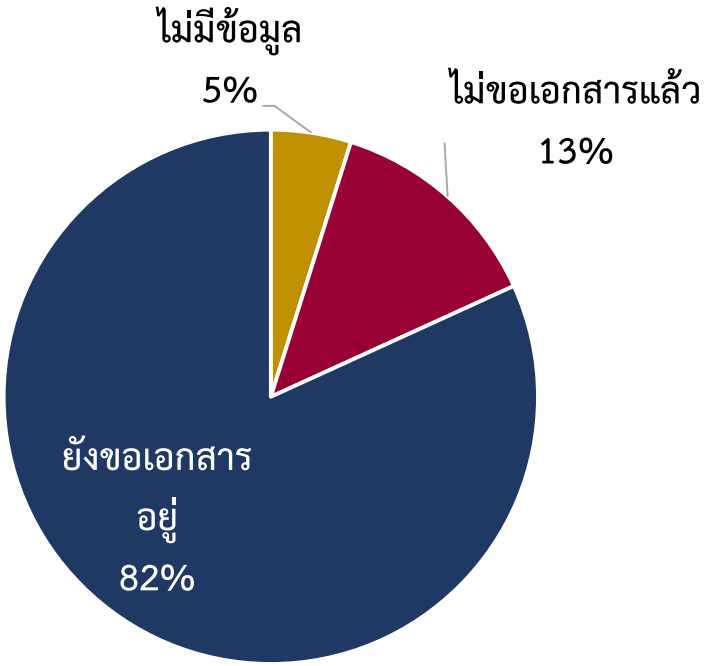
หน่วยงานระดับจังหวัด

บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Service)

Pillar 3

การยกเลิกการขอสำเนาเอกสาร (หน่วย: % ของหน่วยงาน)





*หมายเหตุ: อ้างอิงจากผลสำรวจโครงการปักหมุดและยกเลิกสำเนาเอกสาร
กราฟแสดง % การยกเลิกข้อมูลของหน่วยงาน

หน่วยงานระดับกรม

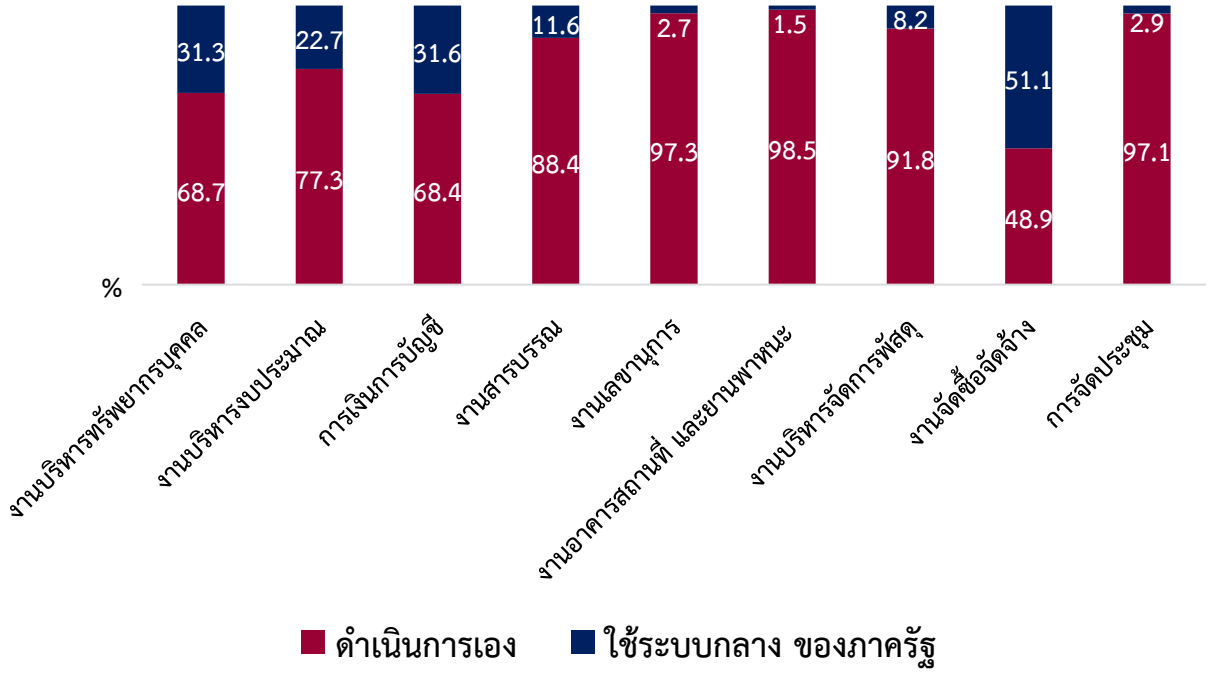
หน่วยงานระดับจังหวัด

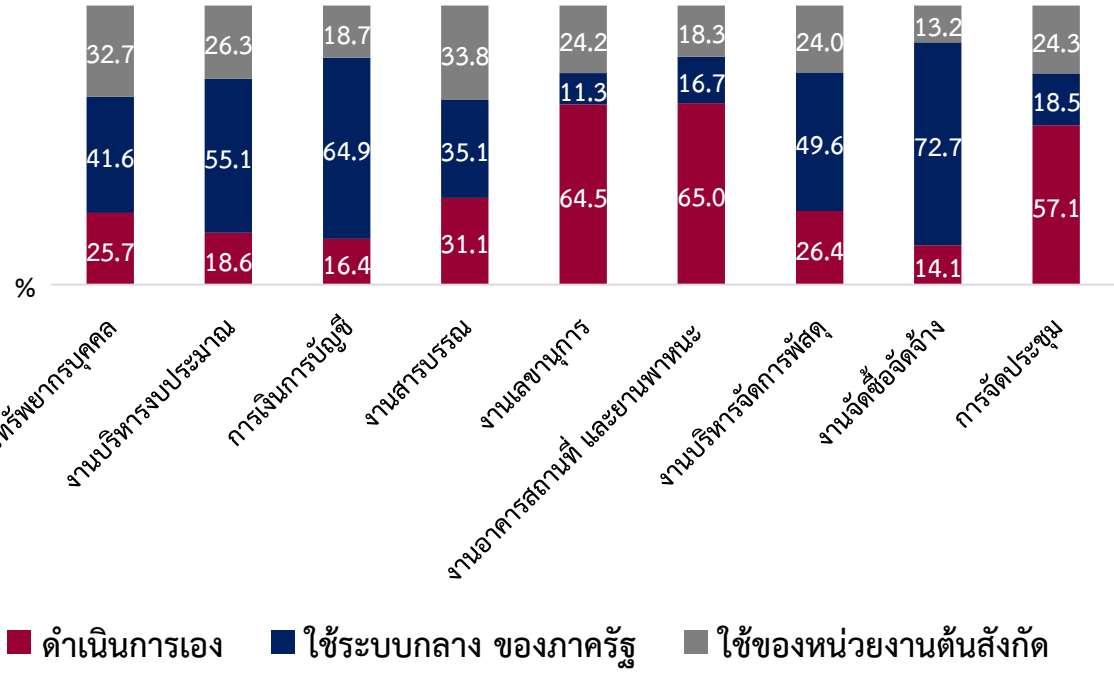


มิติที่ 4 การบริหารจัดการภายในรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office Practices)

การบริหารจัดการภายในรูปแบบดิจิทัล

รูปแบบระบบบริหารจัดการภายใน



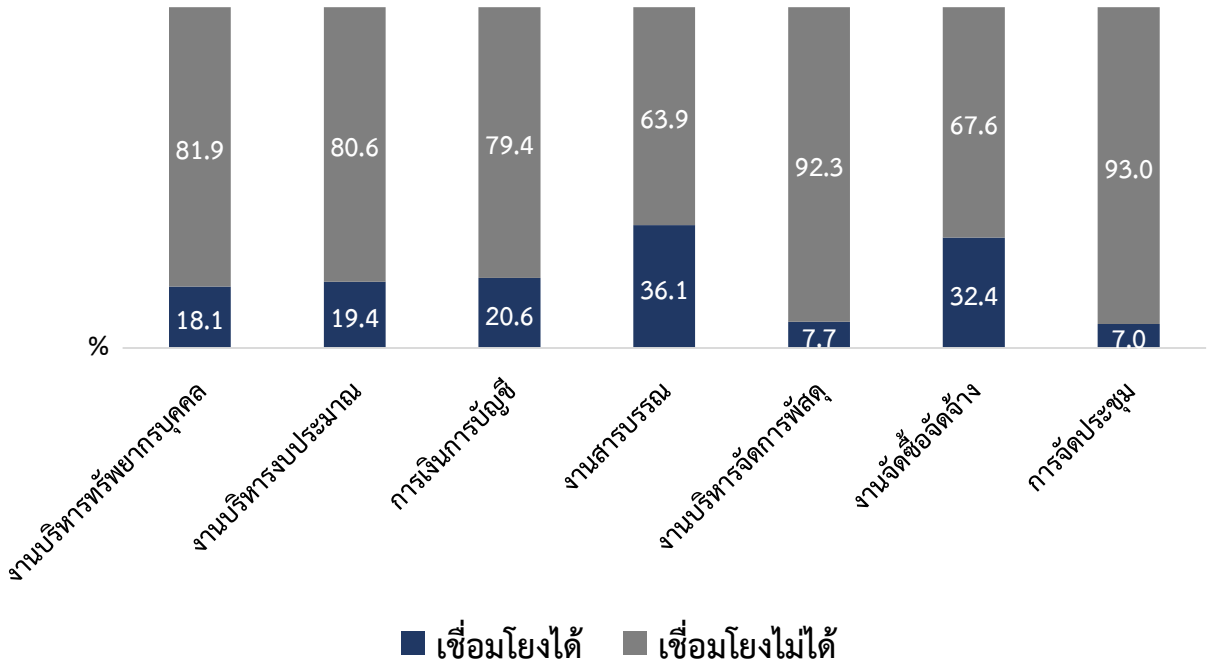


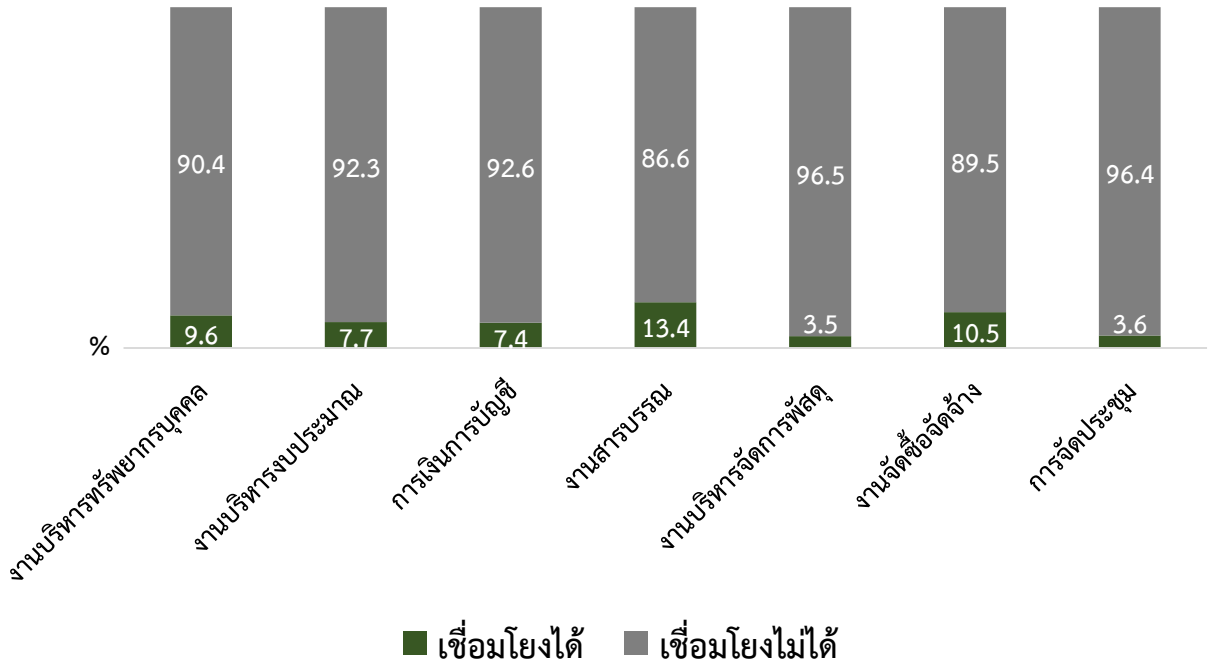
หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

Pillar 4

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในกับระบบของหน่วยงานภายนอก



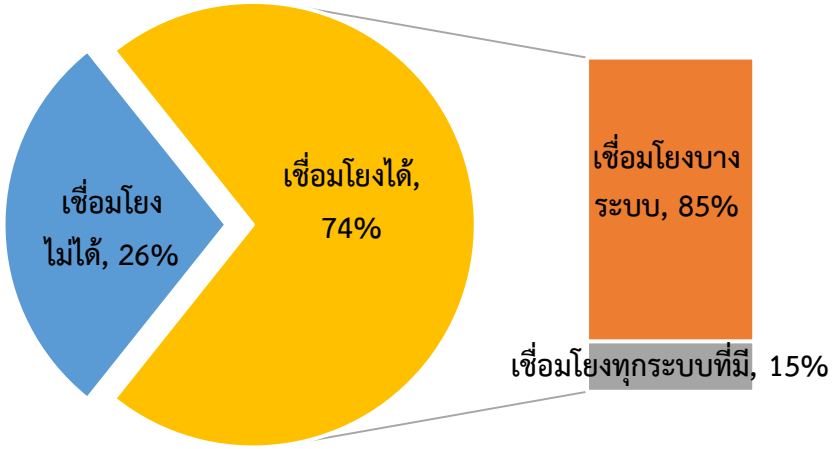


Pillar 4

หน่วยงานระดับกรม

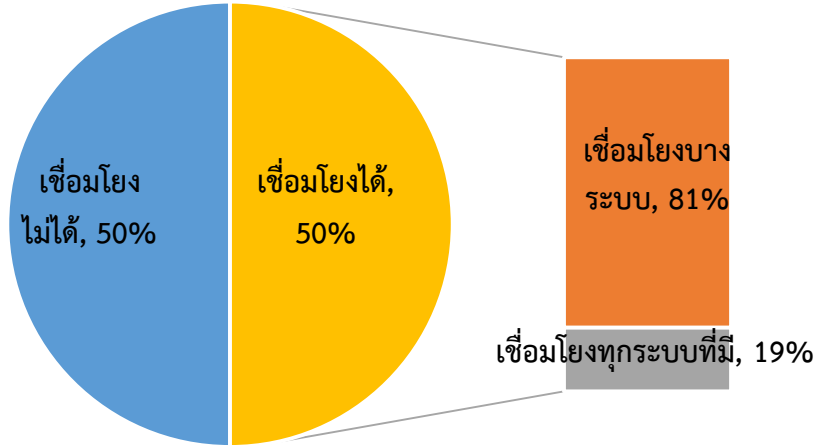
หน่วยงานระดับจังหวัด

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในของหน่วยงานเข้าด้วยกัน



จำนวนผู้ตอบ: 286

จำนวนผู้ตอบ: 213



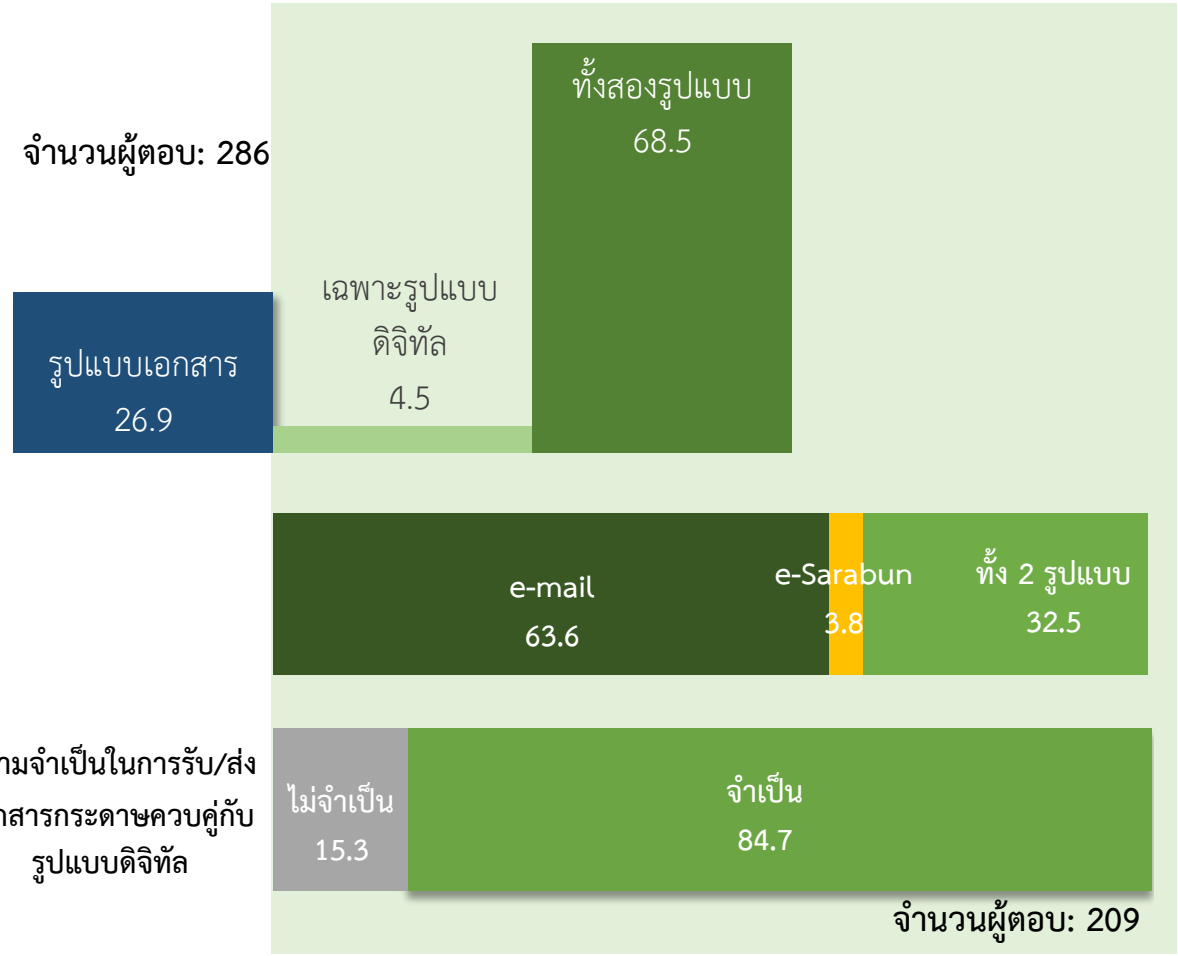
จำนวนผู้ตอบ: 1235

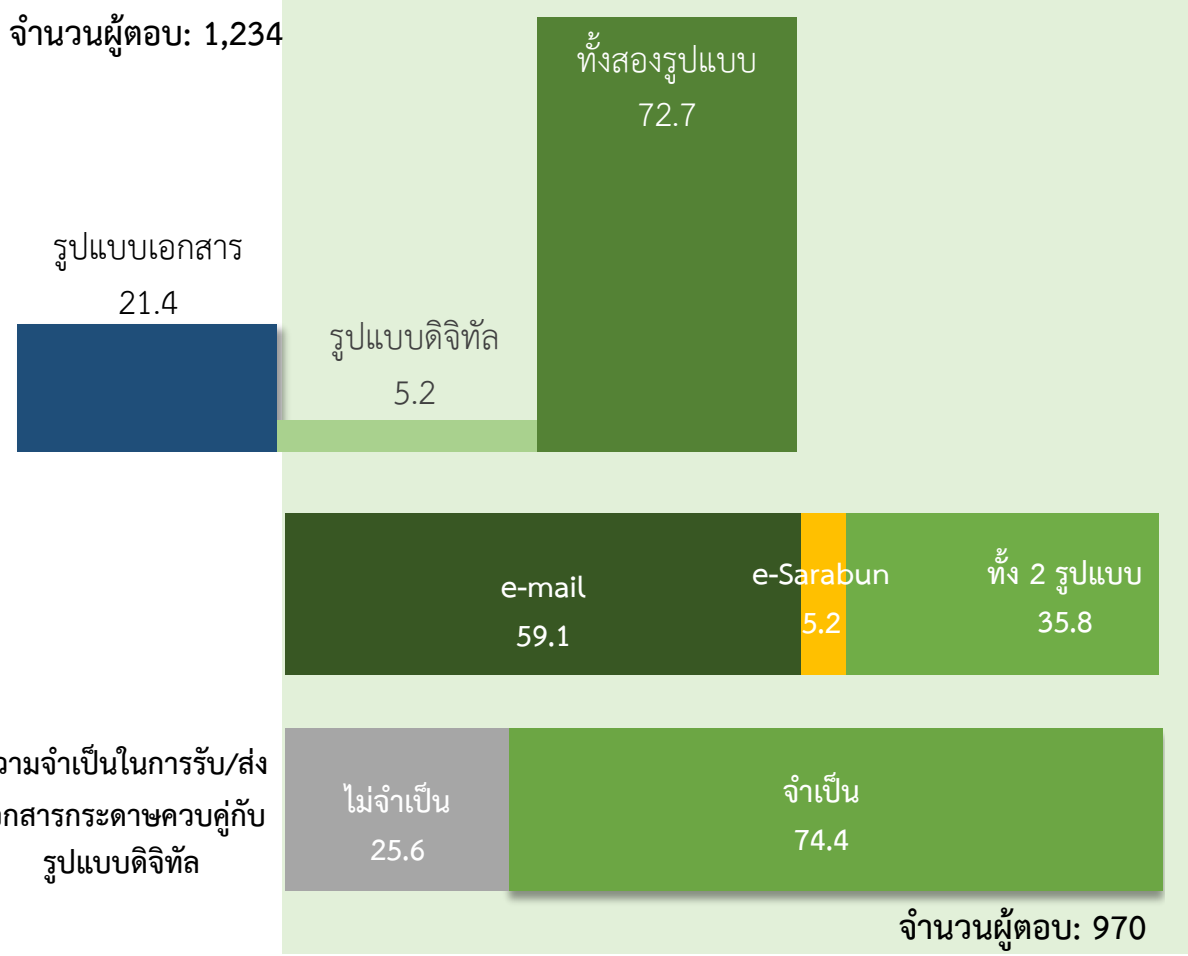
จำนวนผู้ตอบ: 611

หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

รูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการ





หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

DGA
Digital Government Development Agency
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

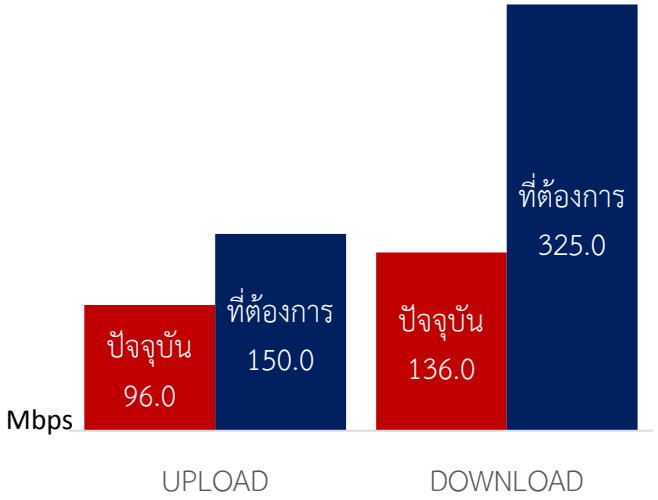


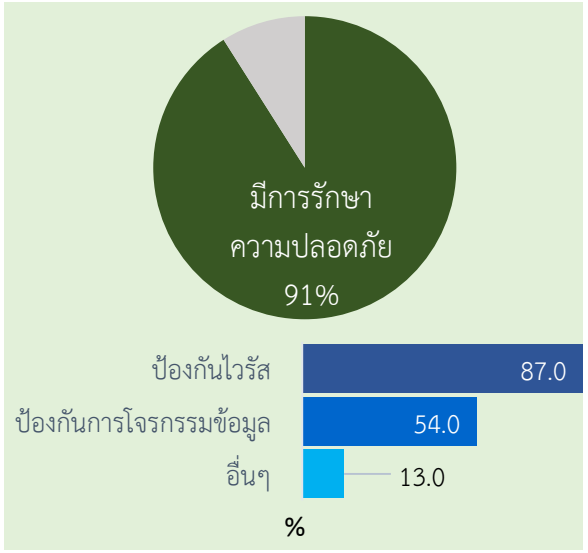
มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

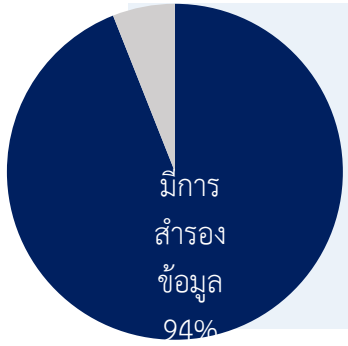
โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

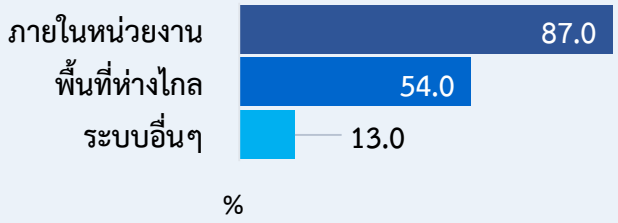
หน่วยงานระดับกรม

ความเร็วเฉลี่ยในการ Upload / Download



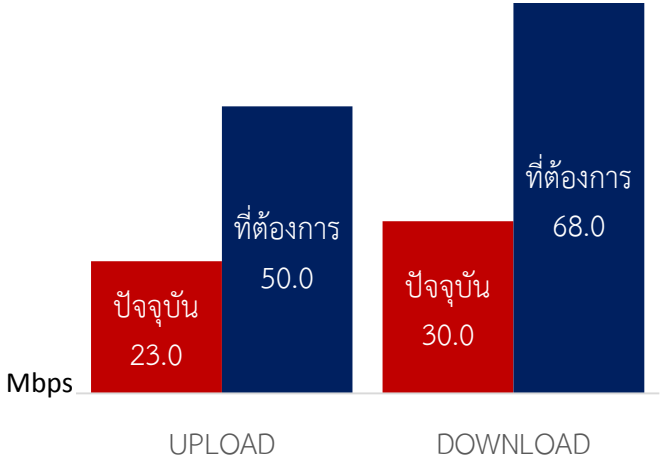


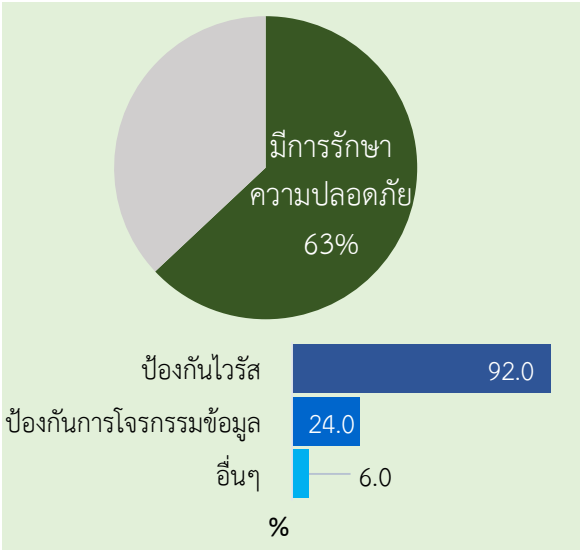


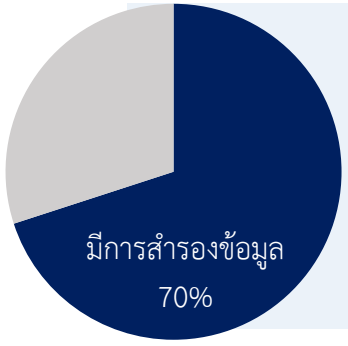


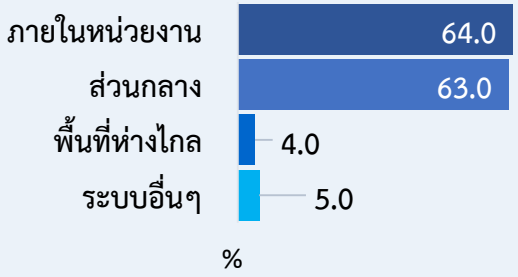
หน่วยงานระดับจังหวัด

ความเร็วเฉลี่ยในการ Upload / Download



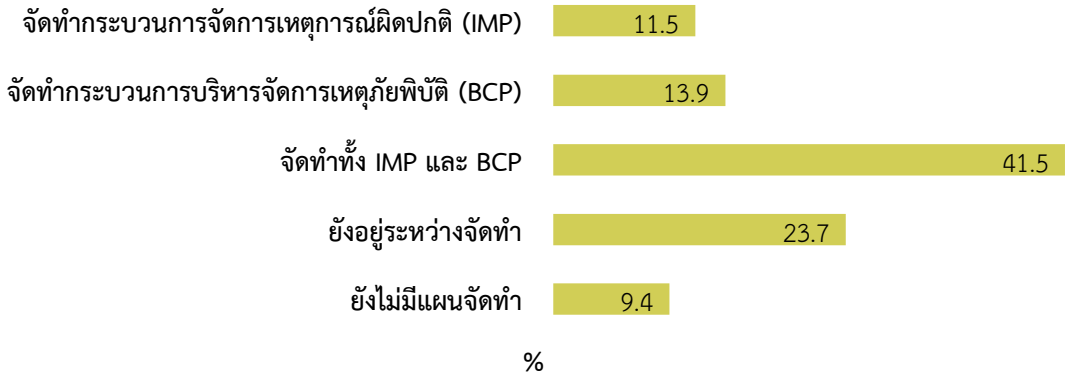


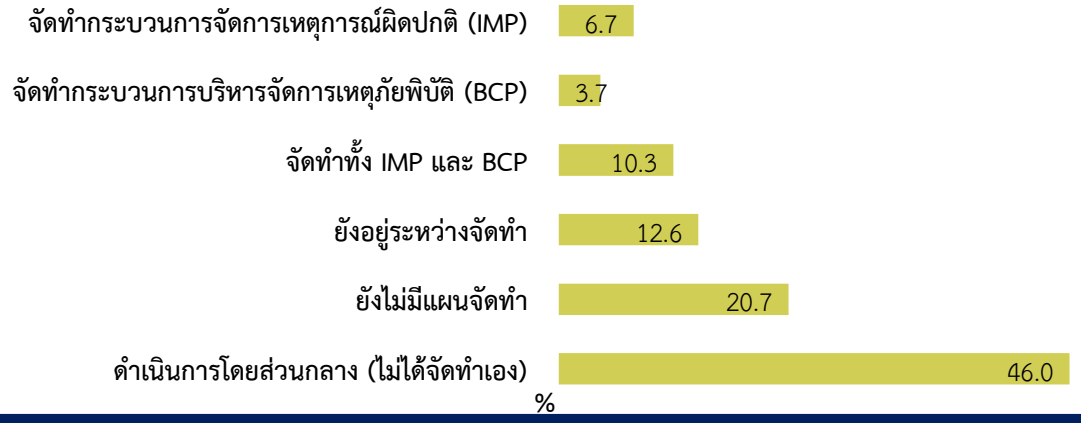




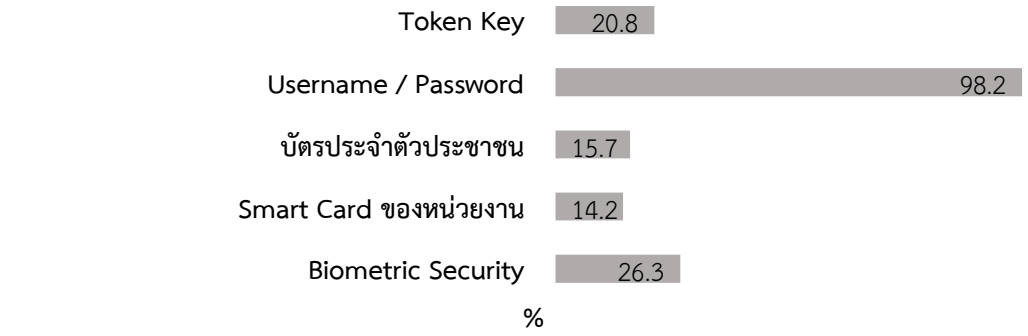
Pillar 5

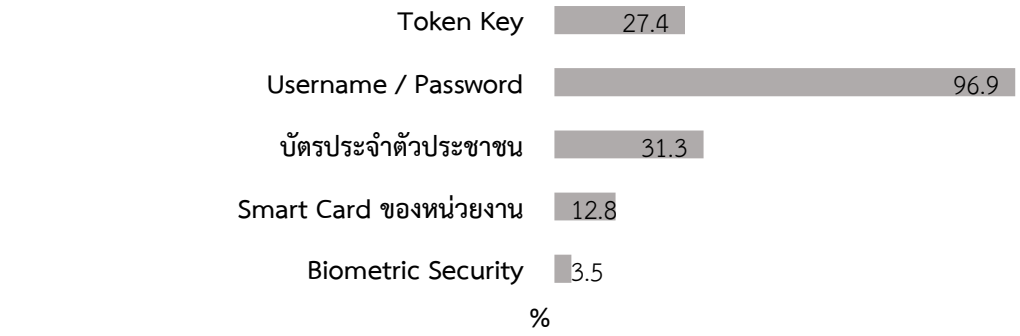
การจัดทำกระบวนการ IMP และ BCP





การยืนยันตัวตน





หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

Data Management: การอัพเดทข้อมูลในฐานข้อมูลของหน่วยงาน



หน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานระดับจังหวัด

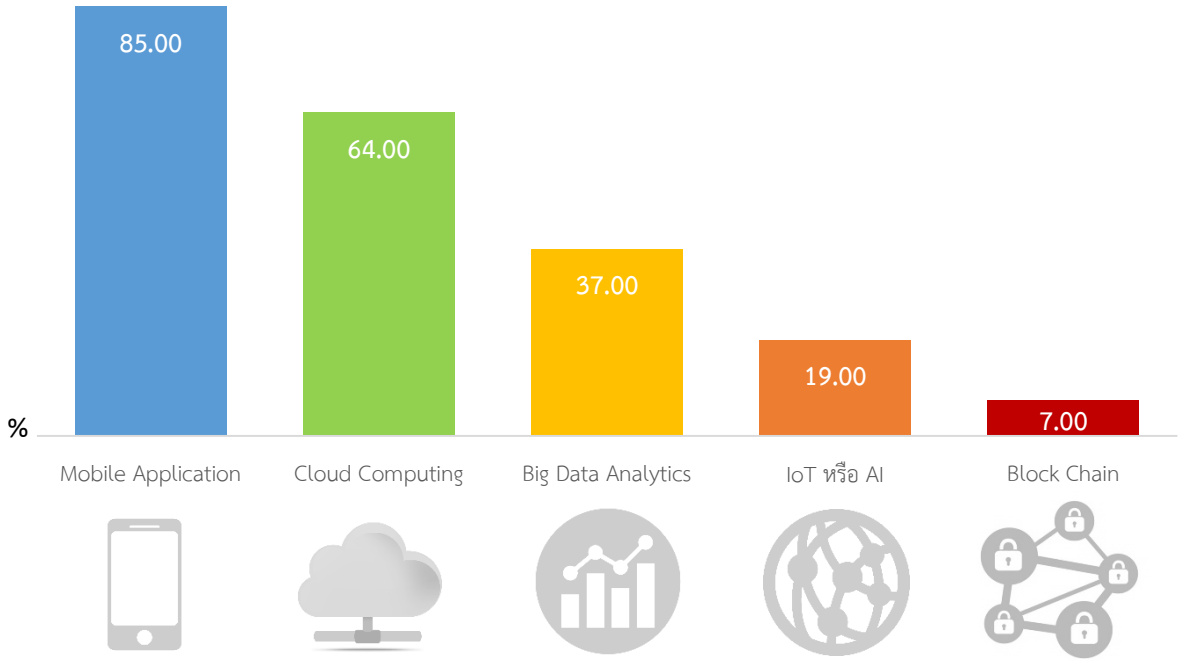


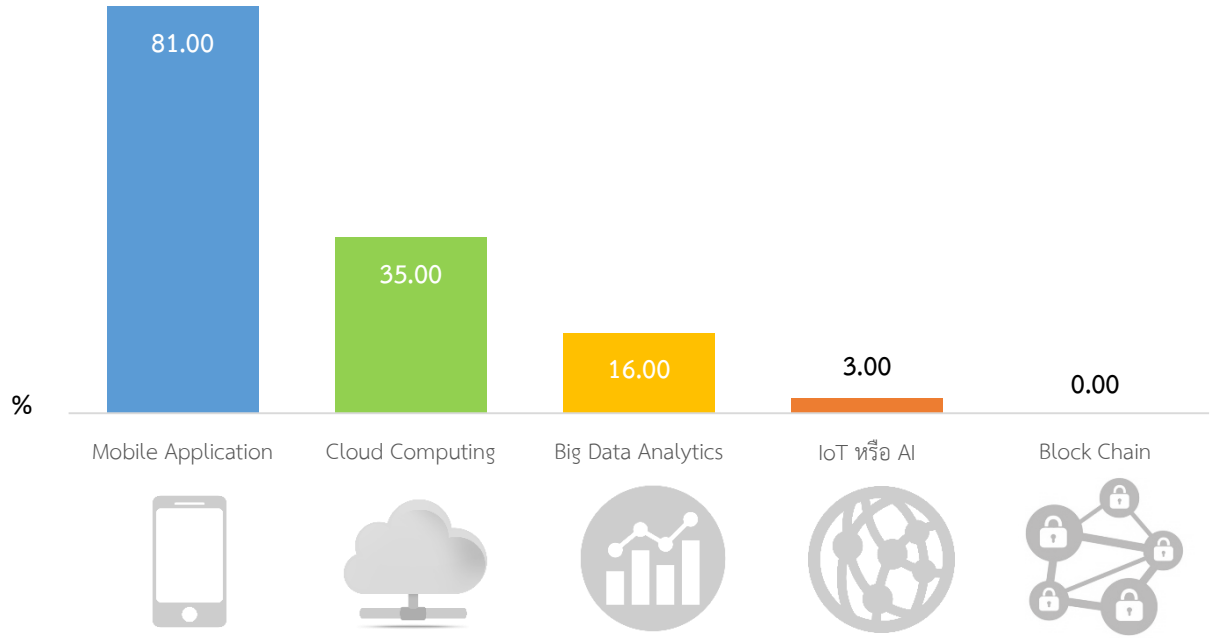


มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะกับการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)

เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)

ร้อยละของหน่วยงานที่เอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

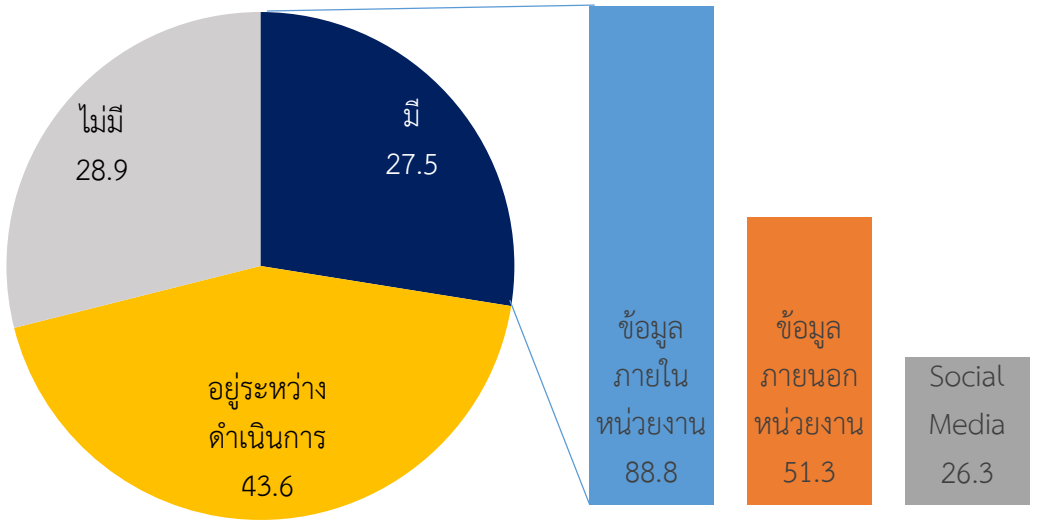




หน่วยงานระดับกรม

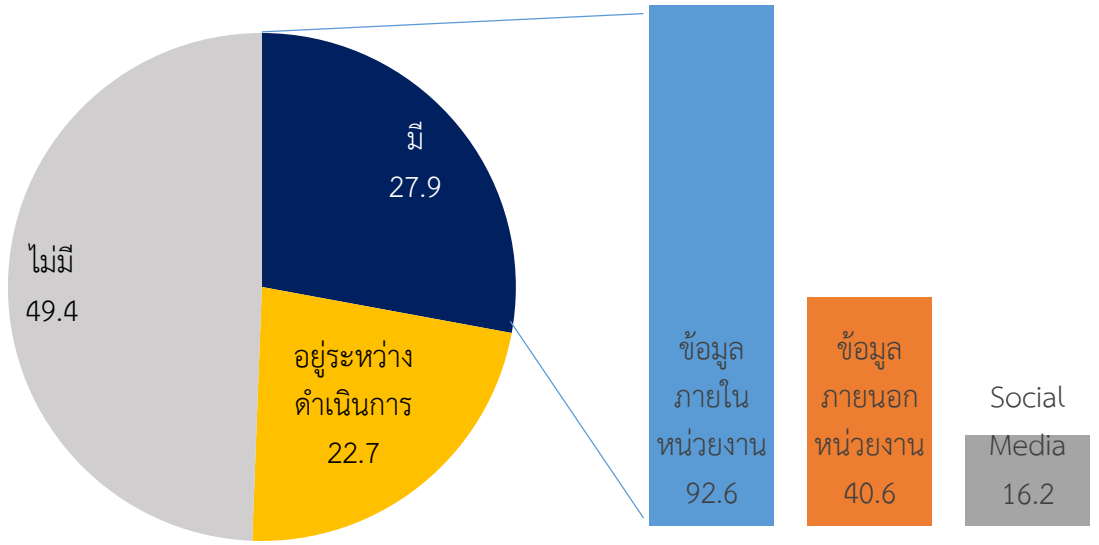
หน่วยงานระดับจังหวัด

การมีชุดข้อมูล Big Data สำหรับใช้ภายในหน่วยงาน



จำนวนผู้ตอบ: 287

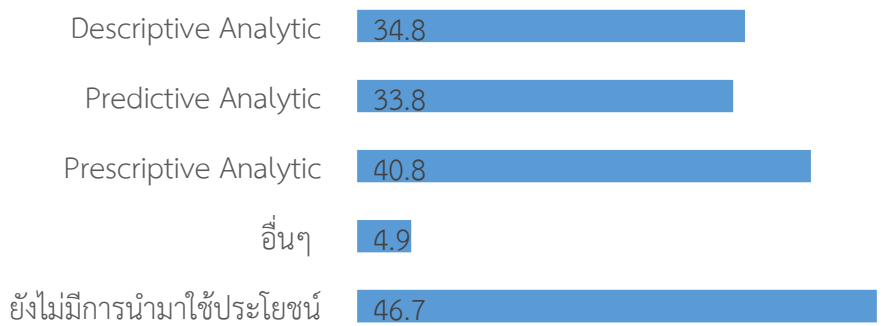
จำนวนผู้ตอบ: 80

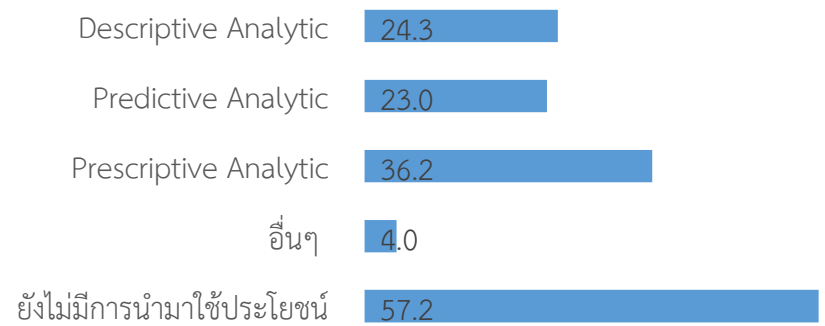


จำนวนผู้ตอบ: 1,233

จำนวนผู้ตอบ: 340

การนำชุดข้อมูล Big Data ไปใช้ประโยชน์





หน่วยงานระดับกรม

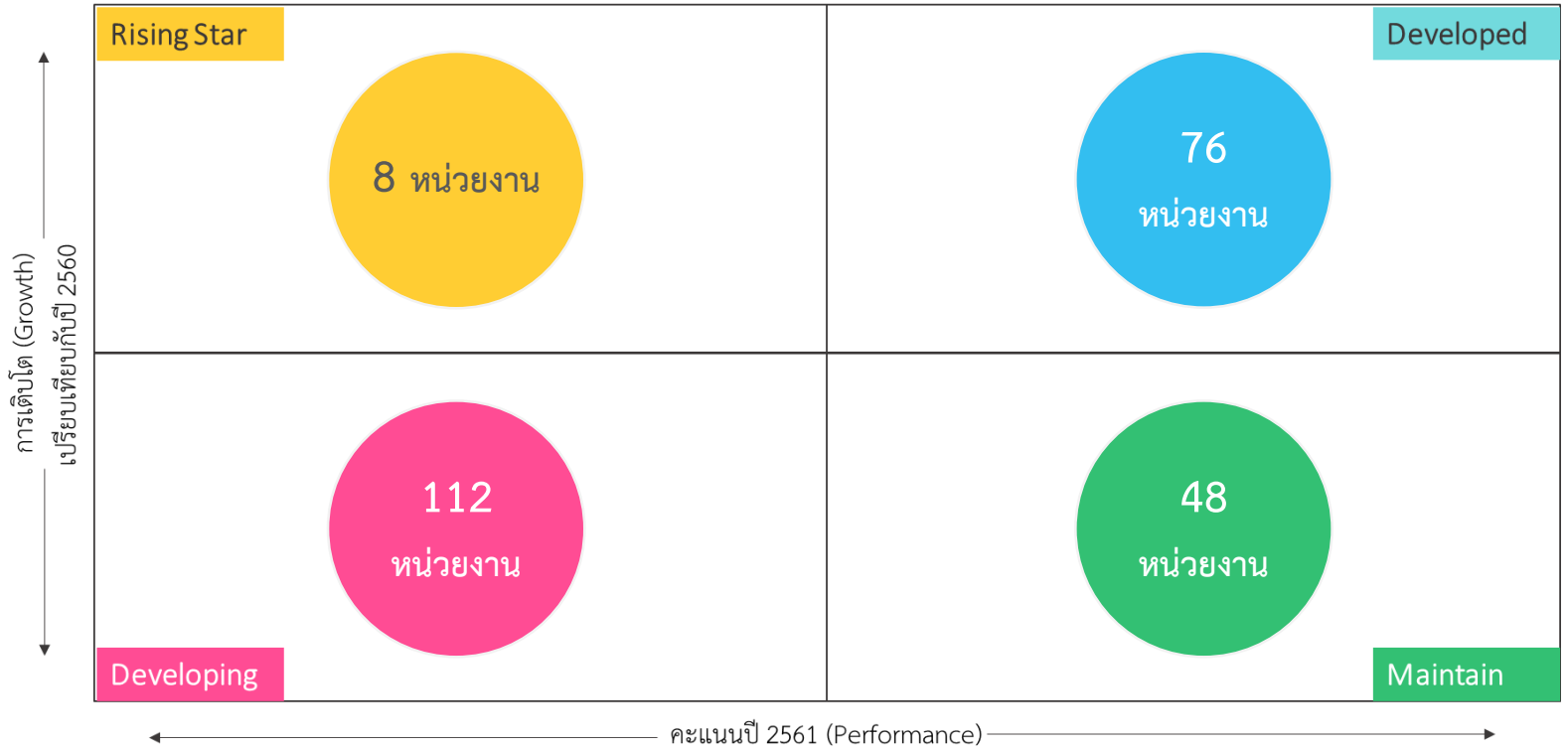
หน่วยงานระดับจังหวัด

Cluster Analysis

การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรม 4 กลุ่ม

เปรียบเทียบได้ 244 หน่วยงาน (85% จากหน่วยงานที่ตอบในปี 2561)

เปรียบเทียบกับผลการศึกษาปี 2560



1. Developed - กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง และมีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่นเช่นกัน

2. Rising Star – กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลขึ้นจากปีที่แล้วในระดับสูง

3. Maintain – กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง

4. Developing – กลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรม 4 กลุ่ม เปรียบเทียบกับผลการศึกษาปี 2560

การเติบโต (Growth) เปรียบเทียบกับปี 2560

Rising Star — 1 กระทรวง

- กระทรวงมหาดไทย

Developed — 7 กระทรวง

- กระทรวงการคลัง
- กระทรวงการต่างประเทศ
- กระทรวงคมนาคม
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- กระทรวงพาณิชย์
- กระทรวงแรงงาน
- สำนักนายกรัฐมนตรี

Developing — 11 กระทรวง

- กระทรวงกลาโหม
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- กระทรวงทรัพยากรฯ
- กระทรวงพลังงาน
- กระทรวงยุติธรรม
- กระทรวงวัฒนธรรม
- กระทรวงสาธารณสุข
- กระทรวงอุตสาหกรรม
- อื่นๆ

Maintain — 2 กระทรวง

- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กระทรวงศึกษาธิการ

คะแนนปี 2561 (Performance)

Digital Government Maturity Model

E-Government

ขั้นเริ่มต้นของพัฒนาการ Digital ปฏิบัติตามนโยบายรัฐ เริ่มเปิดการติดต่อกับภายนอกผ่านช่องทาง Digital เช่น Website แบบ Reactive

Open

การเปิดเผยข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และทำให้เกิดการมีส่วนร่วม รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้

Data Centric

การเปลี่ยนแปลงไปสู่ digital มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการให้สะดวกสบายและมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางดิจิทัล

Fully Digital

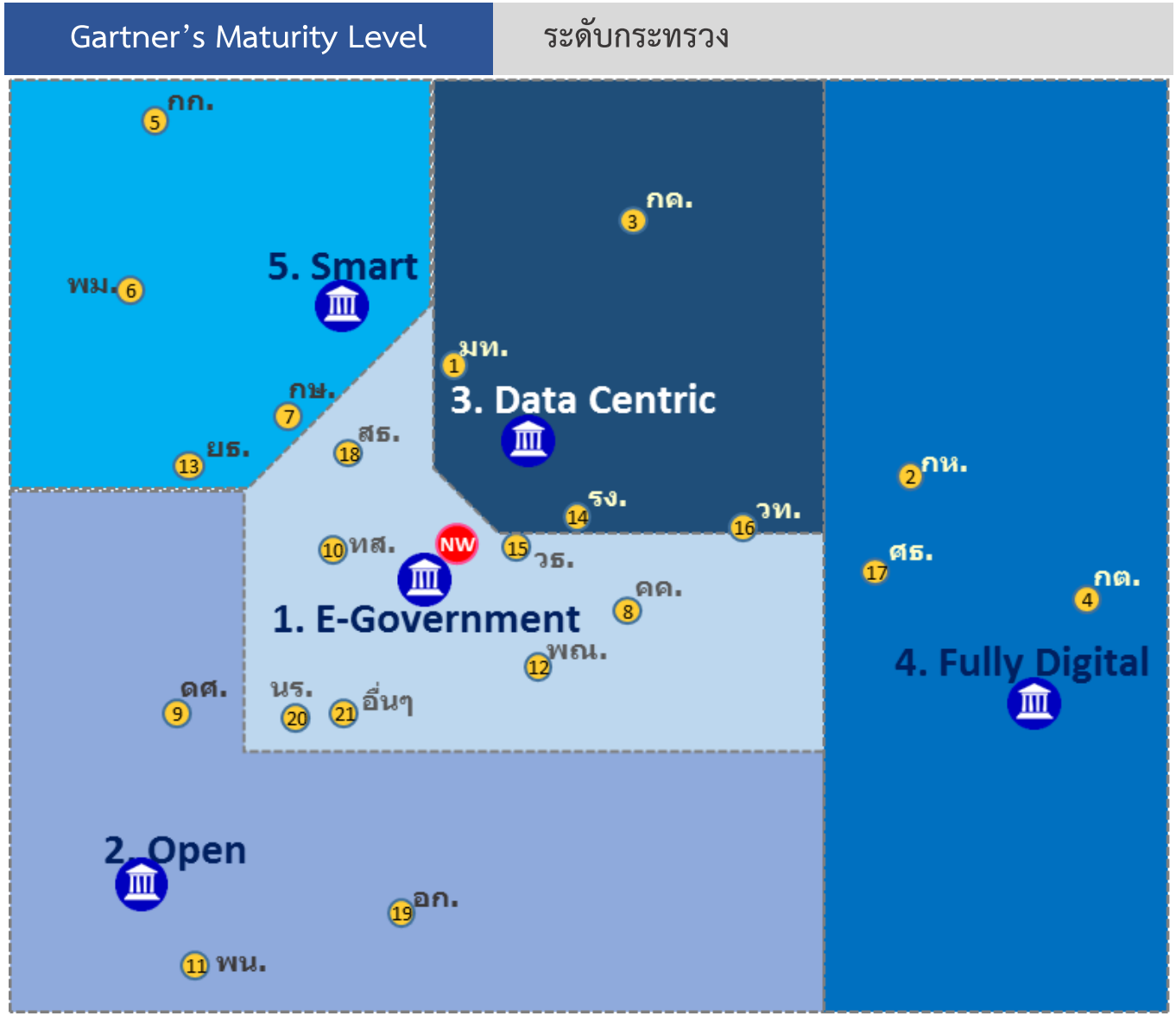
ให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล โดยการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง

Smart

การเปลี่ยนแปลงเป็น Digital อย่างเต็มรูปแบบ

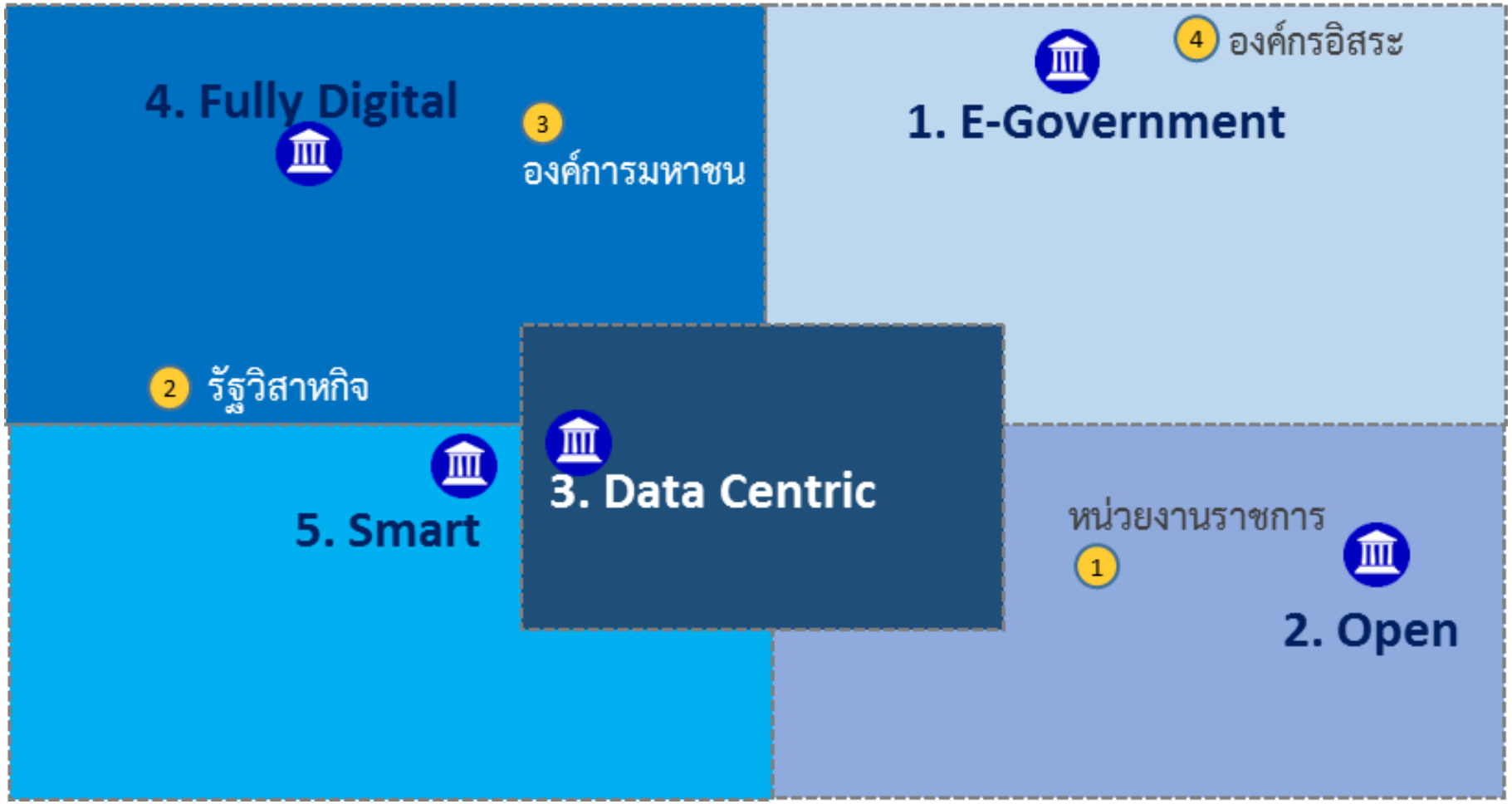
Digital Government Maturity Model

1. E-Government	8. คมนาคม (คค.) 10. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) 12. พาณิชย์ (พณ.) 15. วัฒนธรรม (วธ.) 18. สาธารณสุข (สธ.) 20. สำนักนายกรัฐมนตรี (นร.) 21. อื่น ๆ NW รวมหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด
2. Open	9. ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) 11. พลังงาน (พน.) 19. อุตสาหกรรม (อก.)
3. Data-Centric	1. มหาดไทย (มท.) 14. แรงงาน (รง.) 16. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.) 3. การคลัง (กค.)
4. Fully Digital	2. กลาโหม (กห.) 17. ศึกษาธิการ (ศธ.) 4. การต่างประเทศ (กต.)
5. Smart	7. เกษตรและสหกรณ์ (กษ.) 13. ยุติธรรม (ยธ.) 6. การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) 5. การท่องเที่ยวและกีฬา (กก.)



Digital Government Maturity Model

Gartner's Maturity Level	ประเภทหน่วยงาน



การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มประชาชน จำนวน 531 ราย

พื้นที่การเก็บข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง

พื้นที่การเก็บข้อมูล

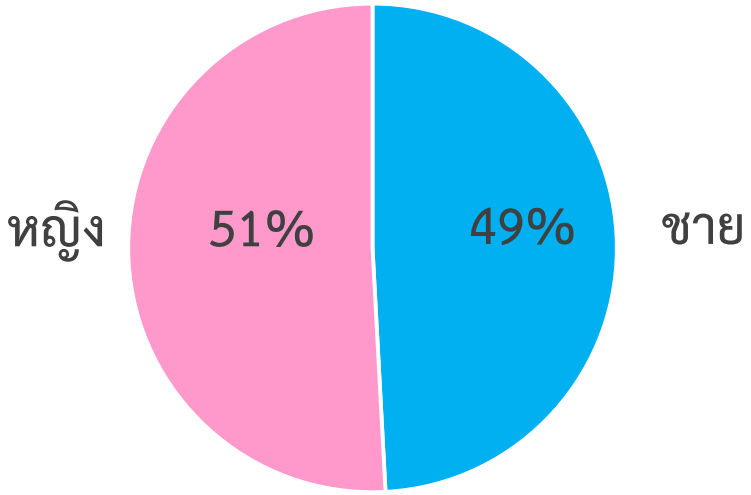
พื้นที่: กทม. ทั้งหมด

สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ

เก็บข้อมูล 1 คน เว้น 5 คน

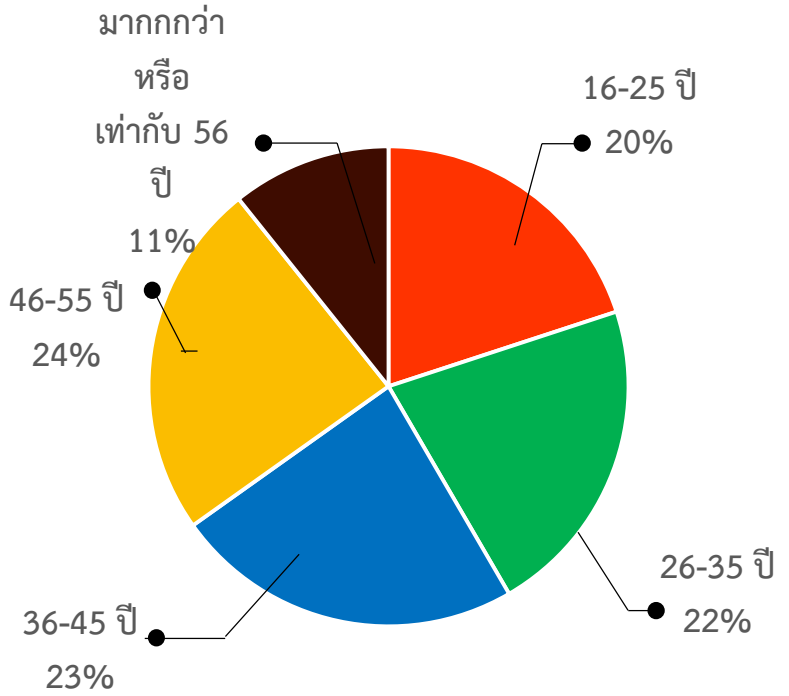
เพศ

กำหนดชายและหญิงในสัดส่วนเท่าๆกัน



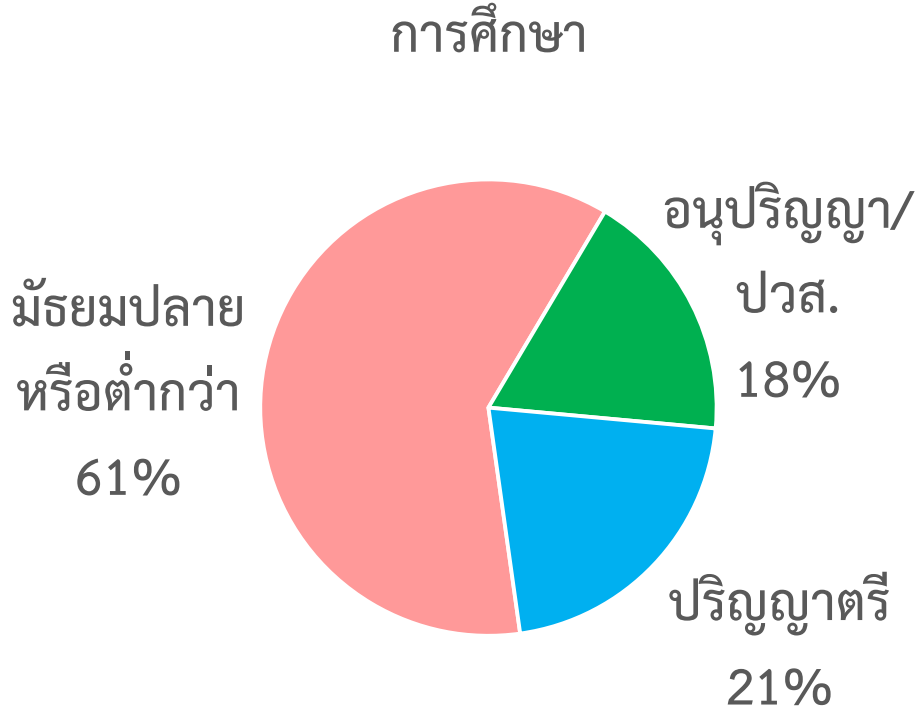
อายุ

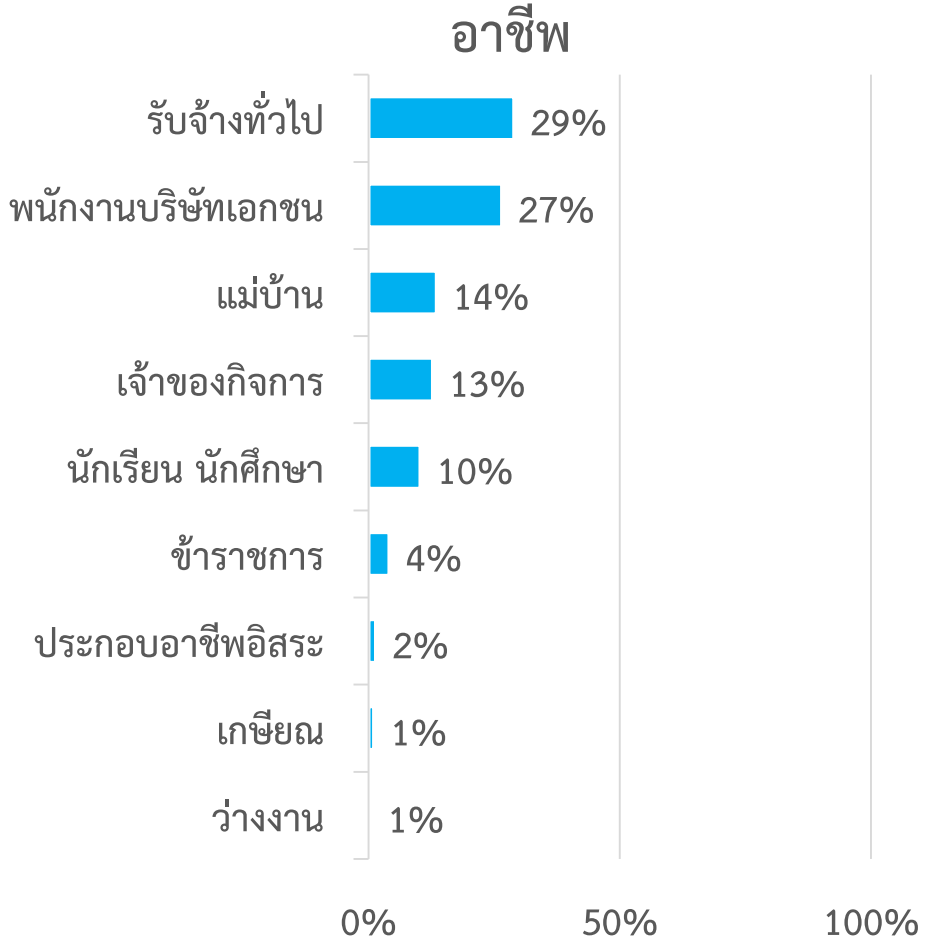
กำหนดให้มีการกระจายผู้ตอบให้ครอบคลุมทุกช่วงอายุ



จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

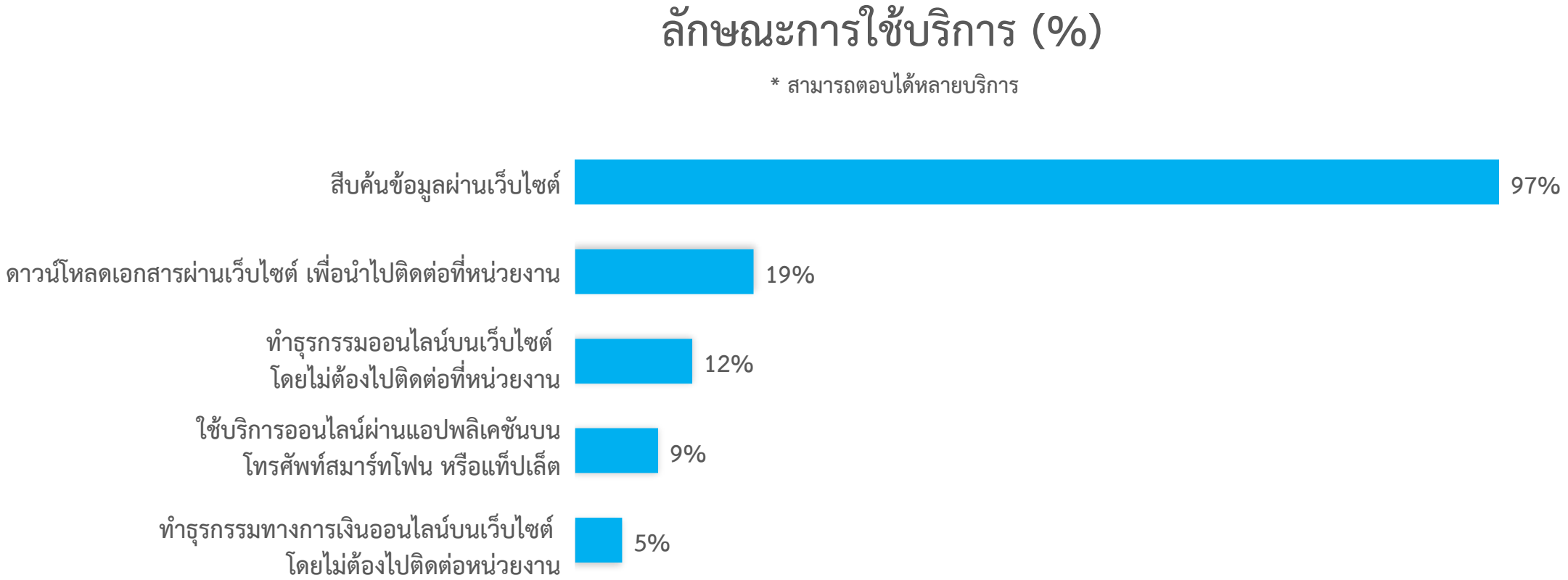
การกระจายตัวอย่างตามการศึกษา และ อาชีพ





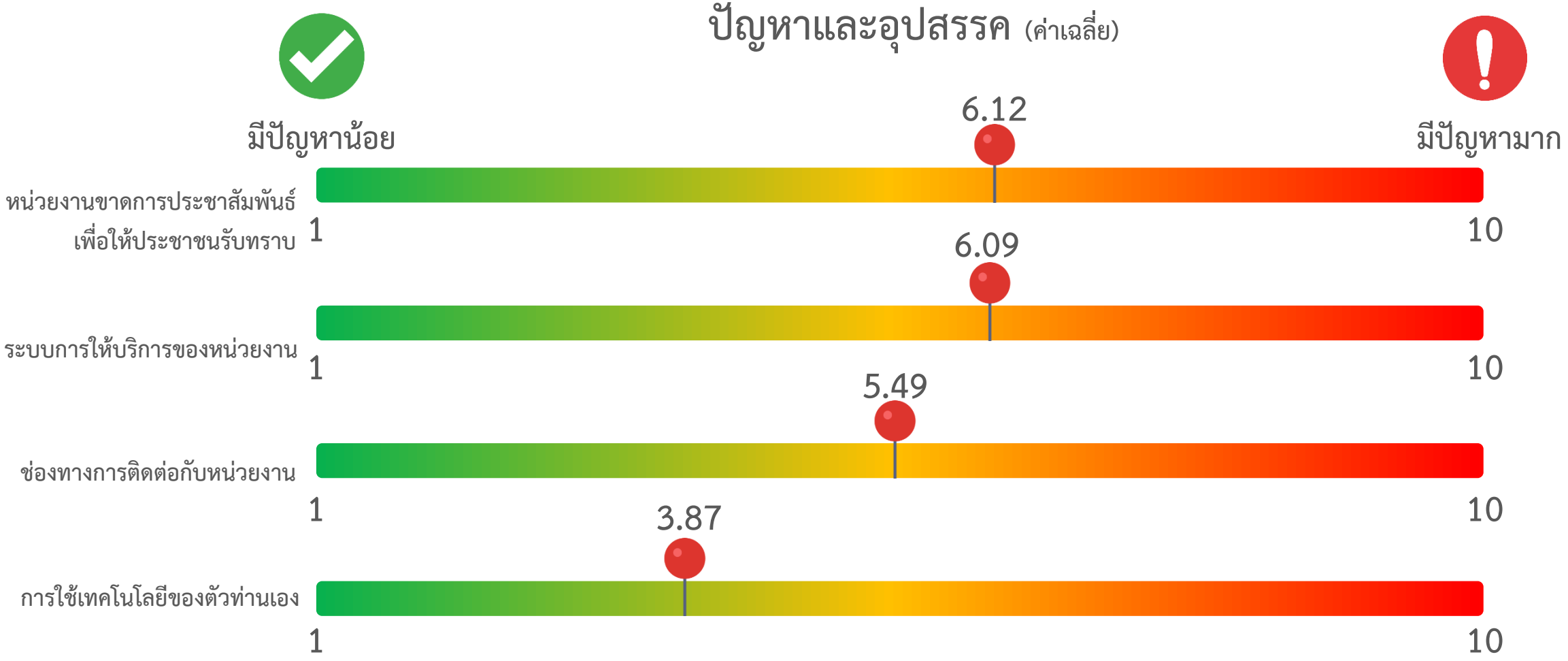
จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

รูปแบบบริการดิจิทัลที่ใช้บริการ



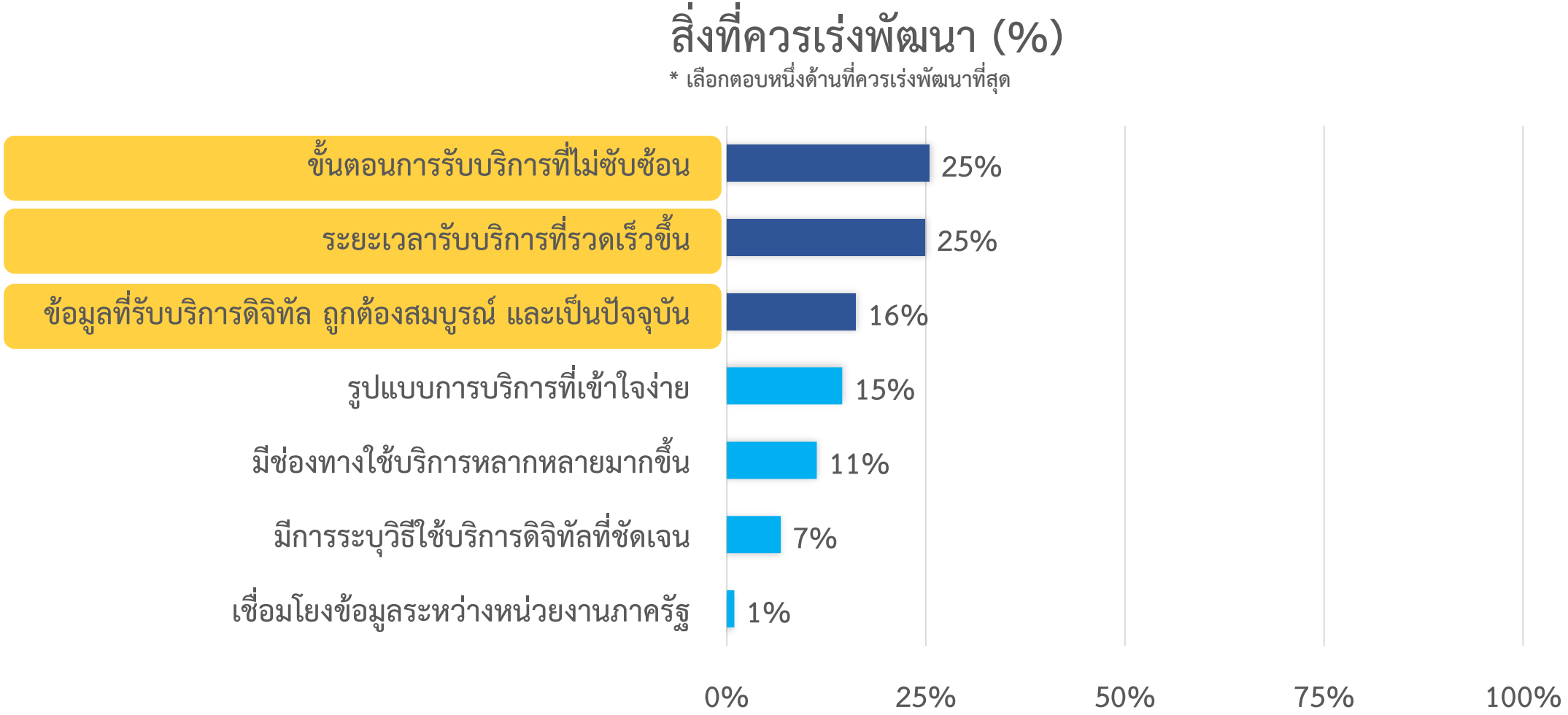
จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการดิจิทัล



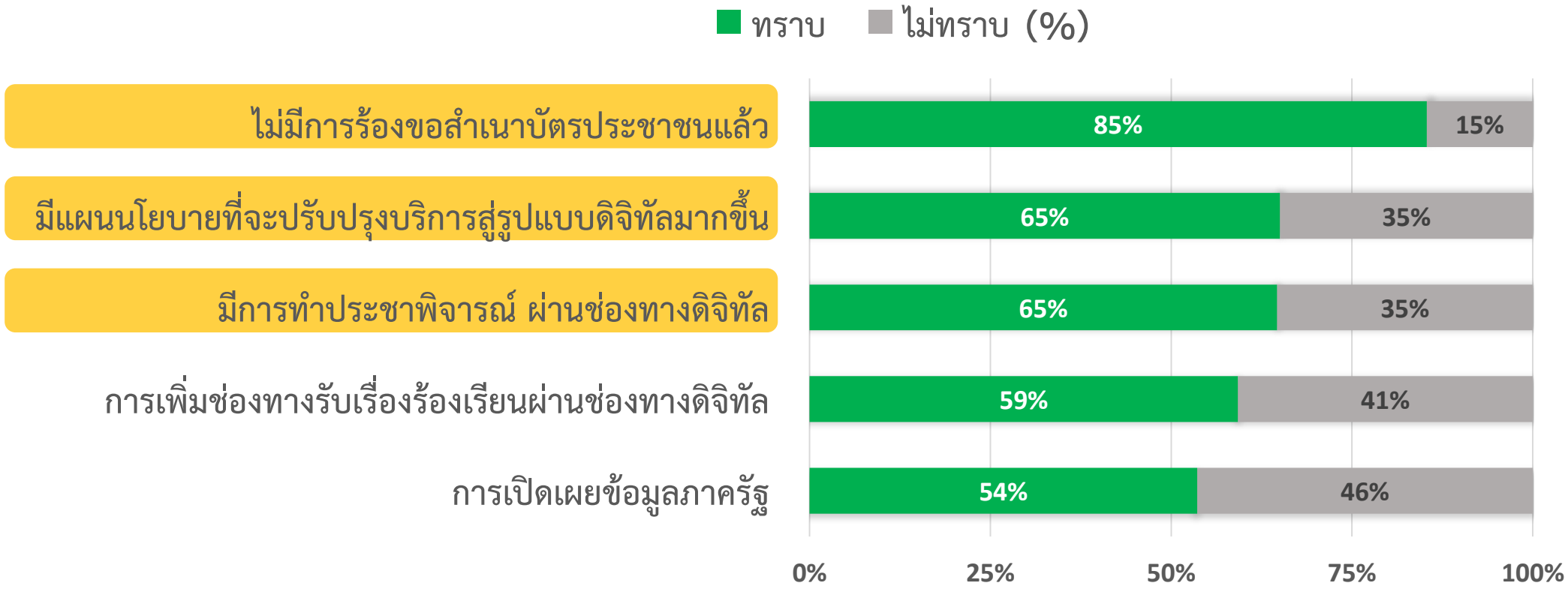
จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

สิ่งที่ควรเร่งพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการดิจิทัล



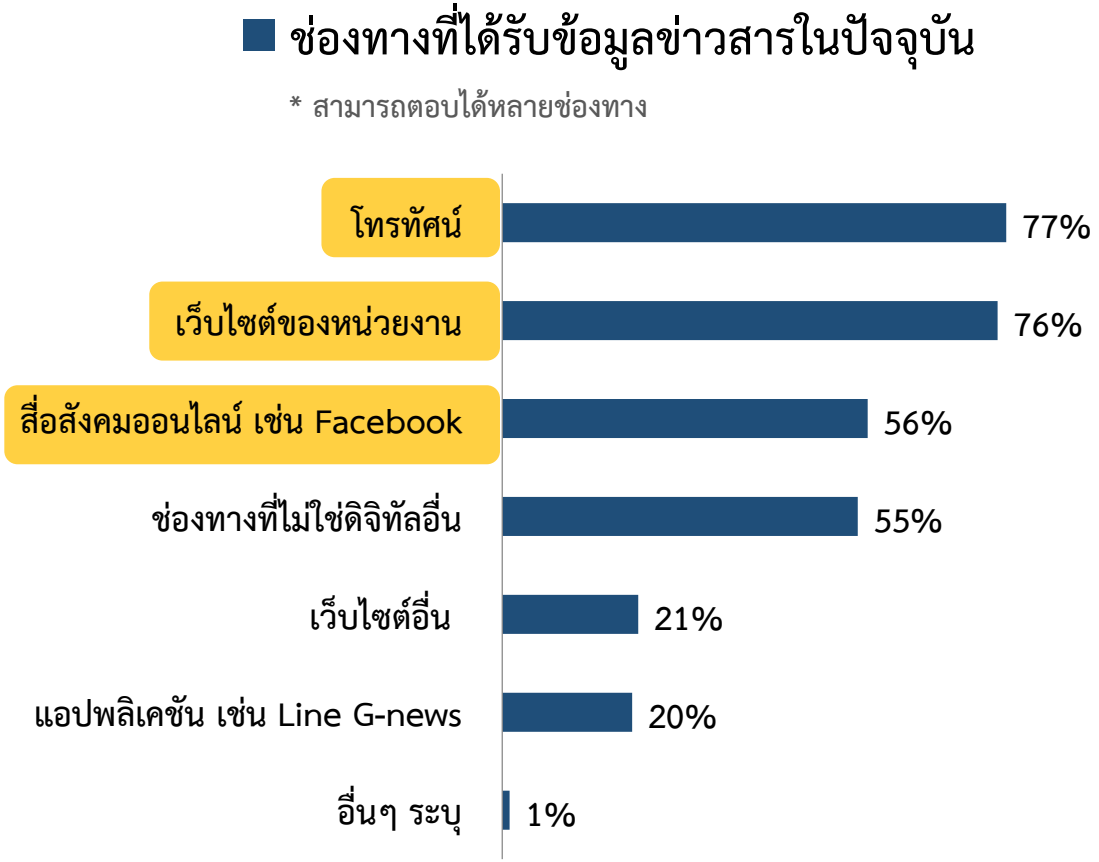
จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

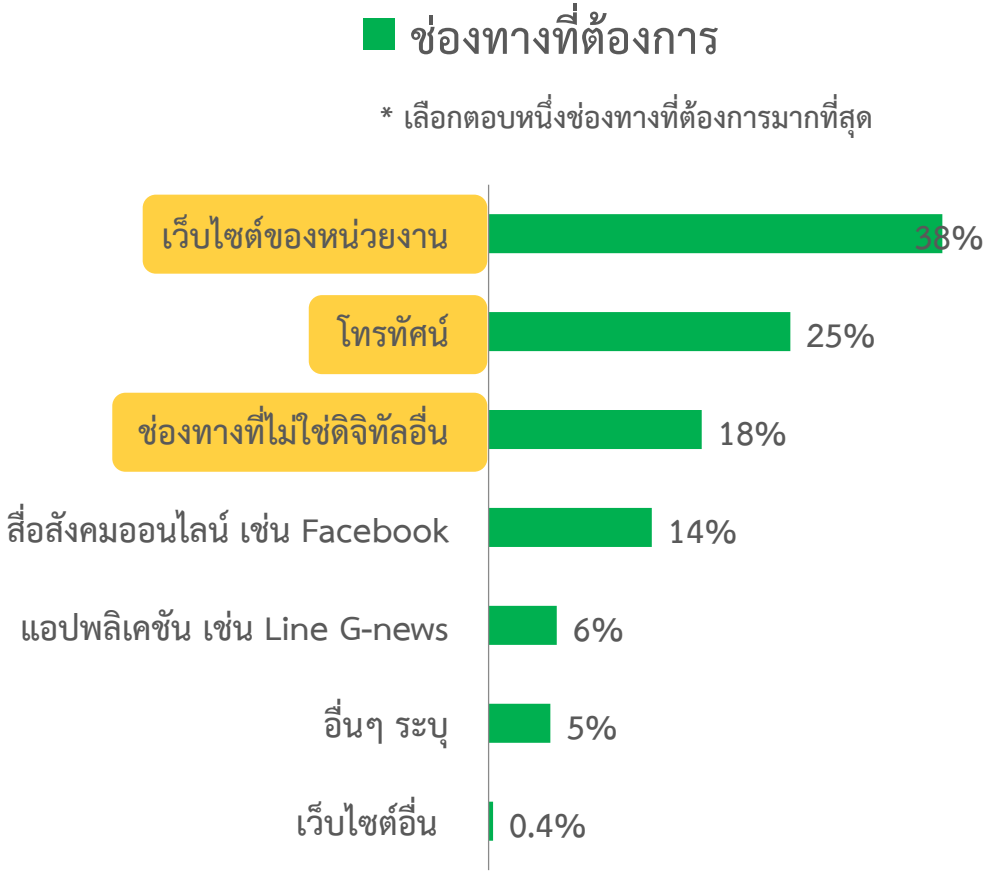
การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

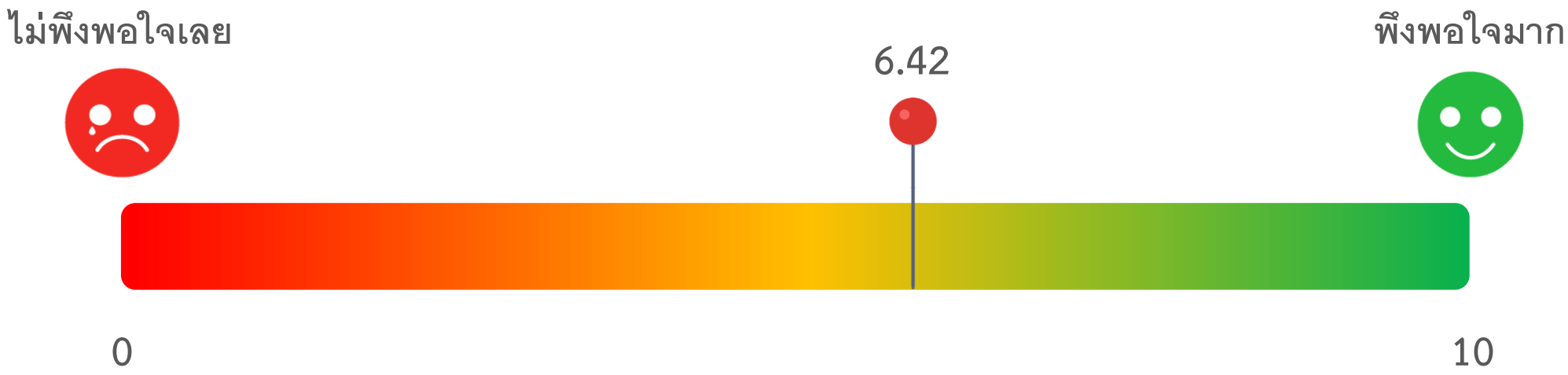
ช่องทางที่ได้รับข้อมูลและต้องการให้ภาครัฐติดต่อสื่อสารกับประชาชน





จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการดิจิทัล



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการดิจิทัลจากกลุ่มประชาชนอยู่ที่ 6.42

จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- **ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)**
  - หน่วยงานภาครัฐยังมีการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Policy) ไม่มากเท่าที่ควร หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องจึงควรเร่งสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำนโยบายดังกล่าว เพื่อยกระดับหน่วยงานภาครัฐไปสู่การเป็น Open and Connected Government ที่มุ่งเน้นทั้งในด้านการบริหารจัดการข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะนำไปใช้ประโยชน์
  - ภาครัฐส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG และ XLS ซึ่งถือเป็นเพียงการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ระดับต้นเท่านั้น ดังนั้น CIO ของทุกหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs) และ RDF (Linked Data) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ (Machine Readable) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลายและง่ายต่อการใช้งาน
  - ภาครัฐส่วนใหญ่เปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีเพียงส่วนน้อยที่เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ดังนั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลเปิดภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการค้นหาข้อมูลและนำไปใช้งาน
  - ภาครัฐและหน่วยงานส่วนกลางควรส่งเสริมให้หน่วยงานในระดับจังหวัดริเริ่มโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้มากขึ้น เพราะหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบบริการภาครัฐแก่ประชาชน การให้หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดเป็นผู้ริเริ่มโครงการจะช่วยให้การส่งมอบบริการตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- **ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)**
  - CIO ของทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะของ CIO ในด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น
  - สาเหตุหลักที่ทำให้ CIO ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่
    - CIO เพิ่งเข้ารับตำแหน่งจึงยังไม่ได้เข้ารับการอบรม ดังนั้น ทุกหน่วยงานควรมีการวางแผนผู้สืบทอดทดแทนตำแหน่งและเตรียมการวางแผนพัฒนาทักษะให้ผู้ที่จะรับตำแหน่ง CIO คนต่อไป
    - สายงานเดิมไม่เกี่ยวข้องกับด้าน ICT หรือ ภารกิจงานปัจจุบันไม่เกี่ยวข้องกับด้าน ICT ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความรู้ด้าน ICT แก่บุคลากรทุกสายงานและทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้พื้นฐานที่เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน
    - ยังไม่มีหลักสูตรที่น่าสนใจ/ยังไม่มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรต้องออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมมากขึ้น
    - สถาบันอบรมไม่ได้ประชาสัมพันธ์/ไม่ได้แจ้งให้ CIO ทราบว่ามีหลักสูตรอบรมสำหรับ CIO ดังนั้น หน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักสูตรให้แก่หน่วยงานมากขึ้น โดยเฉพาะ CIO ของจังหวัด (รองผู้ว่าราชการจังหวัด)
  - ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง โดยทักษะของบุคลากรในหน่วยงานระดับจังหวัดต่ำกว่าระดับกรม ดังนั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมความสามารถทางเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานระดับจังหวัด เพื่อลดช่องว่างการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานระดับกรมและระดับภูมิภาค

ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- **ด้านบริการภาครัฐ (Public Services)**
  - ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานที่มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้มีบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น อาทิ Mobile Banking เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น
  - หน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดส่วนใหญ่ ยังคงมีการขอสำเนาเอกสารอยู่ ภาครัฐจึงควรมีมาตรการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและยกระดับความสามารถในการใช้งานดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถยกเลิกการขอสำเนาเอกสารได้จริงในทุกระดับ
  - หน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับกรมและระดับจังหวัดบางส่วน ระบุว่าไม่มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการเก็บข้อมูลการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
  - หน่วยงานภาครัฐเพียงบางส่วนที่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน และในจำนวนนั้นมีเพียงครึ่งเดียวที่มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- **ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)**
  - ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งอาจทำได้โดยหน่วยงานเองหรือพัฒนาระบบกลางของภาครัฐ
  - ในการส่งหนังสือทางการข้ามหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐเกือบทั้งหมดยังจำเป็นต้องรับ/ส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ แม้ว่าบางหน่วยงานจะมีการรับ/ส่งด้วยระบบดิจิทัลแล้วก็ตาม ด้วยเหตุผลว่า เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน อีกส่วนหนึ่งบอกว่าเพื่อใช้สั่งการภายในหน่วยงาน ดังนั้น ภาครัฐควรพิจารณาปรับปรุง/แก้ไข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบภายในของหน่วยงาน ให้สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกเลิกการรับ/ส่ง เอกสารกระดาษ และใช้การสั่งการผ่านระบบดิจิทัลแทน

ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- **ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)**
  - หน่วยงานที่มีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน ส่วนใหญ่สำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานเห็นความสำคัญของการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลเพิ่มมากยิ่งขึ้น
  - หน่วยงานภาครัฐบางส่วนระบุว่า ไม่มีทั้งการจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการดังกล่าว โดยอาจพิจารณาให้หน่วยงานระดับกรมที่มีสาขาในต่างจังหวัดจัดทำกระบวนการเหล่านี้ให้แก่หน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบ และถือปฏิบัติ

- **ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)**
  - หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับภูมิภาคเกือบทั้งหมด มีการนำเทคโนโลยี Mobile Application มาใช้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของภาครัฐไทยด้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ อย่างไรก็ดี เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดังกล่าว ภาครัฐควรต่อยอดโดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานกลาง ที่ส่งเสริมการยกระดับการใช้ Mobile Application ในการให้บริการภาครัฐของไทย
  - หน่วยงานควรศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่อื่นๆ เช่น Big Data Analytic, Cloud Computing, IoT, AI หรือ BlockChain เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

ขอขอบพระคุณ

www.dga.or.th

contact@dga.or.th

https://twitter.com/DGANews

https://www.facebook.com/DGAThailand

https://www.youtube.com/user/eGovernmentAgency